

RUSSIAN POST

ПОЧТА РОССИИ

О главном
ПОДПИСАНИЕ
ДОГОВОРА С АБХАЗИЕЙ

Короткими очередями
ЭЛЕКТРОНИКА
ПОВЫСИТ ПРОПУСКНУЮ
СПОСОБНОСТЬ

Первый хаб в России
В СТРАНЕ ПОЯВИТСЯ
КРУПНЫЙ ЛОГИСТИЧЕСКИЙ
ЦЕНТР



КАК ОХВАТИТЬ СТРАНУ



СОДЕРЖАНИЕ

о главном

- 02 Государство
- 04 Бизнес
- 06 Почта

column

- 08 Александр Оськин
- 10 Михаил Кирсанов

главная тема

- 12 Госуслуги: искусственная конкуренция с МФЦ не нужна
- 18 Мобильные почтафоны

бизнес

- 22 Дипломатическая почта: тайна за семью печатями

сервис

- 28 Как повысить сервис в отделениях

технологии

- 34 Система электронных очередей появится в 356 ОПС

спецрепортаж

- 40 На вездеходе – за почтой

фото номера

- 44 Благодарность потомков

к 68-летию победы

- 50 Военно-почтовый роман

сочи-2014

- 54 Эстафета олимпийского огня

мировой опыт

- 60 Почта США
- 66 Новости

вещные ценности

- 68 Памятники почтафонам в мире

личная встреча

- 74 Андрей Бильжо



28



60



74



68

RUSSIAN POST

ПОЧТА
РОССИИ

Учредитель
ФГУП «Почта России»

Редакционный совет:
Артем Адибеков
Дмитрий Страшов
Дмитрий Мартынов
Анатолий Назейкин
Дмитрий Панышев

Главный редактор
Елена Диденко

Зам. главного редактора
Надежда Терзи

Ответственный редактор
Кристина Ефремова

Дизайн-макет
Константин Кураков

Руководители проекта:
Вадим Юрков
Светлана Киреева

Выпускающий редактор
Наталья Воробьева

Дизайн и верстка:
Ольга Круглова
Любовь Аристова
Алексей Аверьянов
Нелли Минибаева
Жанна Калёнова

Бильдслужба:
Анастасия Кривошеина
Евгений Лихацкий

Допечатная подготовка:
Андрей Клочков
Максим Куперман
Евгений Тимофеев
Максим Рузаков
Олег Никитин

В издании использованы фото из архивов фотобанков ИТАР-ТАСС, РИА «Новости», Shutterstock

По вопросам размещения рекламы обращайтесь в редакцию

Адрес редакции
131000, Москва,
Варшавское шоссе, д. 37,
тел./факс: (495) 956-20-67,
e-mail: journal@russianpost.ru,
www.russianpost.ru

Подписано в печать
17.05.2013.

Отпечатано в типографии «Вива-Стар»
Тираж 2000 экз.

Журнал зарегистрирован
в Министерстве РФ по делам печати,
телерадиовещания и средств массовых
коммуникаций.

Свидетельство о регистрации
ПИ № 77-16233
от 29 августа 2003 г.

Перепечатка материалов без согласия
редакции запрещена. При использовании
материалов ссылка на журнал обязательна.

© Почта России

Госсубсидии урежут

ОКОЛО 1,2 МЛРД РУБЛЕЙ НЕДОПОЛУЧИТ МИНКОМСВЯЗИ РОССИИ В ЭТОМ ГОДУ.

Согласно поправкам в Закон о федеральном бюджете на этот год и на плановый период 2014–2015 годов, которые внесло в Госдуму правительство, ведомство в этом году ожидает недофинансирование. Сокращения коснутся фонда универсальной услуги связи и госсубсидий радиочастотной службе.

Больше всего потеряет такая статья расходов, как универсальная услуга связи (УУС), – 877,5 млн рублей. Это приведет к сокращению числа субсидированных таксофонов и пунктов коллективного доступа в Интернет.

Фонд УУС формируется из отчислений всех российских операторов связи. Из него оплачиваются контракты на поставку универсальных услуг россиянам. Фактически отчисления возвращаются связистам, выигравшим конкурсы.

Предложение по сокращению финансирования операторов из фонда означает, что государство замораживает около 7% этих средств (в прошлом году в фонде было собрано около 12 млрд рублей).

На дороги требуется время

ПРЕМЬЕР-МИНИСТР ДМИТРИЙ МЕДВЕДЕВ ПРОДЛИЛ СРОК ДЕЙСТВИЯ ФЕДЕРАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ «РАЗВИТИЕ ТРАНСПОРТНОЙ СИСТЕМЫ РОССИИ НА 2010–2015 ГОДЫ» НА ПЯТЬ ЛЕТ.

Распоряжение премьера касается развития экспорта транспортных услуг, железнодорожного, морского и внутреннего водного транспорта, автомобильных дорог и гражданской авиации.

Как сообщают в правительстве, пролонгация программы связана с отставанием фактических объемов финансирования от плановых. Чтобы достичь установленных показателей социально-экономической эффективности, требуется дополнительное время, объясняют в пресс-службе правительства.

РЕЗУЛЬТАТОВ ОТ ПОЧТЫ ЖДУТ ЧЕРЕЗ ТРИ ГОДА

НОВОЕ РУКОВОДСТВО ПОЧТЫ РОССИИ ПОДГОТОВИТ ПРОГРАММУ МОДЕРНИЗАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЯ.

«Речь идет о некоей комплексной работе, которую должно провести Правительство РФ, Минкомсвязи России, наши коллеги из таможенной службы, Министерство транспорта, авиакомпании, железнодорожные перевозчики», – пояснил министр связи Николай Никифоров на встрече с журналистами. Он подчеркнул, что Почта России не может решить все свои проблемы сама. Например, такие, как получение земель для строительства производственных объектов рядом с аэропортами, выделение необходимого количества таможенников, организация логистики с авиакомпаниями и Российскими железными дорогами.

Сейчас внимание общественности приковано к пересылаемым в больших количествах международным посылкам и бандеролям. Но не менее остро, по словам главы Минкомсвязи, стоит проблема доставки грузов в труднодоступных регионах России и сельской местности. «Там также нужны экстраординарные меры. Программа модернизации Почты должна охватывать



все, не только международный блок, связанный с интернет-покупками», – отметил Никифоров.

Министр предупредил, что программа развития Почты России – это проект на несколько лет, поэтому ждать мгновенных улучшений не стоит. «Реальные результаты наступят через два-три года, но это не значит, что мы должны допускать возможность возникновения тех или иных сбоев», – сообщило Минкомсвязи. Чтобы избежать коллапсов, будут приниматься превентивные меры. В течение летних месяцев необходимо «найти адекватные решения предстоящим сезонным увеличениям объема отправок, которые придется на осень и новогодние праздники».

Особое внимание в программе будет уделено развитию электронных сервисов на Почте.

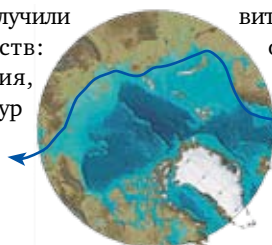
Россия приоткрыла Северный путь

ЗА АРКТИЧЕСКИМ ТОРГОВЫМ ПУТЕМ РАЗРЕШЕНО НАБЛЮДАТЬ ШЕСТИ СТРАНАМ, НЕ ИМЕЮЩИМ ВЫХОДА К СЕВЕРНЫМ МОРЯМ.

Это решение принял международный Арктический совет – межправительственная организация, объединяющая Россию, США, Канаду, Норвегию, Швецию, Данию, Финляндию и Исландию. На недавнем заседании статус наблюдателей получили сразу шесть государств: Китай, Индия, Япония, Южная Корея, Сингапур

и Италия. Все они имеют серьезные интересы в Арктическом регионе, крайне перспективном с точки зрения торгового судоходства.

Совет курирует защиту экологии и помогает терпящим бедствие в Арктике, наблюдателям запрещено вмешиваться в события на этой территории. По данным ученых, в открытых морях Северного Ледовитого океана находится 13% общемировых неразведанных запасов нефти и 30% запасов газа.



Пассажиропотолок

ПРАВИТЕЛЬСТВО МОЖЕТ ОГРАНИЧИТЬ ПРОПУСКНУЮ СПОСОБНОСТЬ МОСКОВСКИХ АЭРОПОРТОВ УРОВНЕМ В 180 МЛН ПАССАЖИРОВ В ГОД.

Рабочая группа по развитию Московского авиационного узла (МАУ), возглавляемая первым вице-премьером Игорем Шуваловым, пришла к мнению, что оптимальным вариантом развития московских аэропортов является базовый вариант – 179 млн пассажиров ежегодно, сообщает ИТАР-ТАСС. При достижении такого уровня развитие будет остановлено, инвестиции пойдут только на поддержание инфраструктуры, сообщил источник. «Это принципиальное решение, – пояснил он. – Дело не только в инвестициях в инфраструктуру. Решено не увеличивать нагрузку на московский регион больше этого порога, и без того значительного».

Ранее компания Lufthansa Consulting в рамках разработки модели развития МАУ по заказу дирекции Московского транспортного узла представила три прогнозных сценария увеличения пассажиропоток в трех московских аэропортах – Шереметьево, Домодедово и Внуково. Максимальный сценарий предусматривает рост в пять раз по сравнению с 2012 годом – до 300 млн пассажиров

в 2030 году. При инновационном сценарии развития российской экономики через аэропорты МАУ пройдут около 222 млн пассажиров в год. В базовом сценарии консультанты Lufthansa Consulting дали прогноз на 179 млн человек ежегодно к 2030 году (рост почти в три раза по сравнению с 2012 годом).

Это «чистый» прогноз развития пассажиропоток, не учитывающий возможности кардинальных изменений спроса и предложения на авиационном рынке, например, появления на рынке новых крупных игроков и либерализации воздушного пространства. Расчеты были проведены на основе данных по росту ВВП России и мирового ВВП за 2000–2011 годы и прогноза до 2030 года.

Расчет потенциала пассажиропоток считается одним из ключевых в работе по развитию МАУ. На основе выбранного сценария правительственные консультанты должны предложить варианты развития инфраструктуры, привлечения инвестиций и их окупаемость.

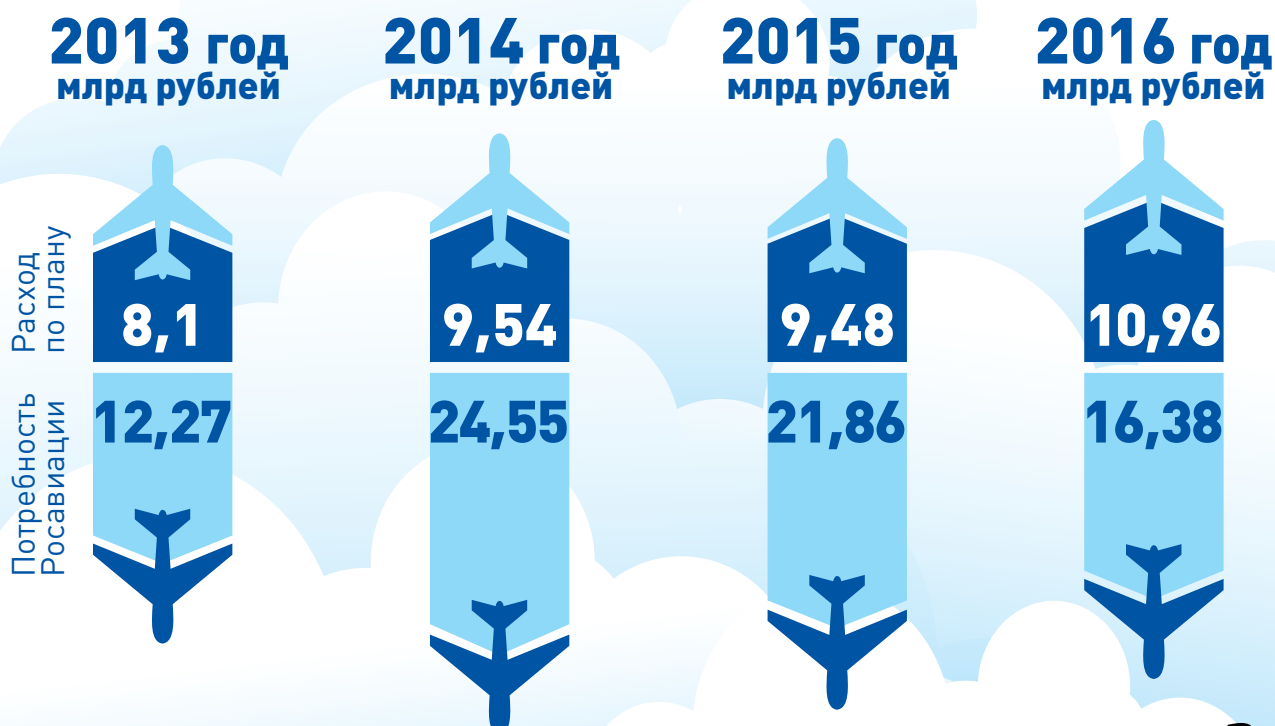
Ранее Росавиация оценила недостаток средств для развития МАУ в 2013–2016 годах более чем в 73 млрд рублей. По итогам 2012 года Московский авиаузел обслужил 64,02 млн пассажиров.

Коротко

НОМЕР ПРЕЖНИЙ – ОПЕРАТОР ДРУГОЙ

Президент страны подписал документ, направленный на совершенствование законодательства в области связи. Владимир Путин завизировал поправки, которые устанавливают четкие правила передачи персональных данных абонентов третьим лицам. Это позволит, например, быстро вызывать экстренные службы через единый номер «112», поменять оператора мобильной связи без смены телефонного номера, упростить процедуру присоединения сетей электросвязи. Кроме того, личные сведения окажутся под защитой. Нельзя разглашать сведения об убеждениях, профсоюзной деятельности, данные о регистрации актов гражданского состояния.

Расходы на Московский авиаузел по ФЦП «Развитие транспортной системы РФ»



РЖД и таможня ставят на понижение

СТАТИСТИКА ФЕДЕРАЛЬНЫХ ВЕДОМСТВ И МОНОПОЛИСТОВ СИГНАЛИЗИРУЕТ О ПРИБЛИЖЕНИИ КРИЗИСА.

РЖД сообщает о сокращении в первом квартале погрузки на 4% по сравнению с тем же периодом прошлого года. Этот показатель считается неформальным индикатором рецессии. Падение зафиксировано почти по всем видам грузов, уточняют «Ведомости». Эти данные подтверждают информацию об ухудшении экономической ситуации в стране.

Меньше всего пострадал экспорт. За три месяца по Дальневосточной железной дороге из России в Китай было перевезено свыше 2 млн тонн грузов, что почти на 14% больше, чем в январе – марте 2012 года. Таким образом, статистика РЖД объективно подтверждает негативные прогнозы именно для отечественной экономики.

Федеральная таможенная служба (ФТС) обнародовала данные, также свидетельствующие о скорой рецессии. В апреле общая стоимость ввезенных в страну товаров выросла на 8% в сравнении с апрелем 2012 года. Рост произошел за счет быстро дорожающего зерна. Скачок цен на этот товар иллюстрирует тенденцию роста мировых цен. Продолжил падать ввоз наземного транспорта, сократившись еще на 3% после мартовского провала на 9,2%. Этот факт указывает на тенденцию сокращения потребительского спроса.

Напомним, Минэкономразвития в апреле ухудшило прогноз роста ВВП страны на 2013 год – с 3,6 до 2,4%, промышленного производства – с 3,6 до 2%, инвестиций в основной капитал – с 6,5 до 4,6%. Глава министерства Андрей Белоусов более категоричен в оцен-

ках. По его убеждению, существует очень высокий риск вступления российской экономики в рецессию уже этой осенью, если не предпринять превентивных мер по стимулированию деловой активности.

Европейский банк реконструкции и развития (ЕБРР) на днях почти вдвое ухудшил прогноз по росту ВВП России на 2013 год – с 3,5 до 1,8%. Эксперты ЕБРР в своих мрачных оценках исходят из того, что рост экономики РФ замедлился в первом квартале до 1% с прошлогодних 5%. Это прямое следствие ослабления спроса на внешнем и внутреннем рынках. Ситуацию усугубляет слабость российского производства. Меры же, которые могут быть предприняты правительством по стимулированию экономики России, не кажутся аналитикам ЕБРР исчерпывающими.

Динамика базовых видов деятельности с июля 2008 по март 2013 года

Товары и услуги базовых видов экономической деятельности

СВОДНЫЙ ИНДЕКС

3,4





Внуково подключилось к ГЛОНАСС

В АЭРОПОРТУ ВНУКОВО СОЗДАНА СИСТЕМА МОНИТОРИНГА И УПРАВЛЕНИЯ ТРАНСПОРТОМ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ГЛОНАСС. Система SmartRamp помогает организовать воздушные и наземные потоки. «Программно-аппаратный комплекс SmartRamp разработан совместно с Внуково, – рассказал начальник отдела прямых продаж компании SpaceTeamService Юрий Гайлит. – «Комплекс интегрирован с единой информационной системой, включающей в себя суточный план полетов, операционную базу данных аэропорта, систему планирования и управления ресурсами, систему позиционирования техники и систему управления воздушным движением. SmartRamp отображает в реальном времени весь процесс обслуживания бортов», – пояснил он.

С помощью системы SmartRamp диспетчер видит на карте борт самолета, как только опускается или поднимается на 70 метров от земли. В режиме реального времени он получает информацию о состоянии самолета, отслеживает спецтранспорт, обслуживающий каждый борт – трап, пассажирские шаттлы, грузовой транспорт и прочее.

НОВАЯ ПЛАТА ЗА ГРУЗОВИКИ

РОСАВТОДОР ОБЪЯВИТ КОНКУРС НА СОЗДАНИЕ ИНФРАСТРУКТУРЫ ПО ВЗИМАНИЮ ПЛАТЫ С ГРУЗОВИКОВ ДО КОНЦА ИЮНЯ.

Платить придется фурам массой больше 12 тонн за проезд по всем федеральным дорогам, кроме и без того платных участков. Брать деньги по 3,5 рубля за каждый километр начнут с ноября 2014 года. Ведомство надеется собирать до 70 млрд рублей в год, которые будут отправлены в федеральный дорожный фонд.

Эксплуатировать и содержать систему будет частная компания, которая выиграет конкурс. Она установит и станет обслуживать оборудование, задача которого – отслеживать

передвижение тяжелых грузовиков. Сами машины придется оборудовать специальным устройством на базе ГЛОНАСС или ГЛОНАСС/GPS, которое будет считывать маршрут.

К этой системе присматриваются и региональные власти, однако нынешнее законодательство не позволяет региональным властям взимать плату за проезд по дорогам. Проект опробуют на государственных дорогах; если тест будет пройден, то закон, возможно, скорректируют. Правда, если регион захочет подключиться к системе, ему придется выдержать инспекцию местных дорог и исполнение законодательства о дорожных фондах.

Коротко

ТОВАРЫ ДЛЯ ДОМА ПОКУПАЮТ ИЗ ДОМА

В прошлом году россияне купили через Интернет товаров на 350,6 млрд рублей.

По сравнению с 2011 годом объем рынка электронной торговли увеличился на 36%, число интернет-магазинов выросло на треть, до 32,5 тыс. Такие данные обнародовала компания InSales, занимающаяся разработкой и поддержкой платформы для интернет-магазинов.

Крупнейшим продавцом товаров в режиме онлайн стал ozon.ru. Второе место занял магазин wildberries.ru, третье – лидер последних двух лет «Утконос».

Чаще всего россияне покупают товары для дома, косметику и парфюмерию, зоотовары, подарки и мобильники. Больше всего денег в онлайн россияне тратят на электронику и бытовую технику, одежду и обувь, а также на компьютеры, ноутбуки и комплектующие.

Россияне против платных трасс

52% РОССИЯН ВЫСТУПАЮТ ПРОТИВ РАЗВИТИЯ СЕТИ ПЛАТНЫХ ДОРОГ.

Таковы результаты социологического исследования, которое проводилось в регионах, где планируется строительство платных магистралей. Опрос заказала госкомпания «Автодор», занимающаяся строительством и эксплуатацией платных трасс. Опрошенные уверены, что качество дорог в результате не улучшится, при этом люди опасаются изъятия земель, находящихся в частной собственности, без справедливой компенсации и наплыва строителей-мигрантов.

Вместе с тем в городах, где пробки стали привычным явлением, жители поддерживают такое начинание и готовы платить за проезд. Основные опасения населения заключаются в том, что качество дорожного полотна в результате не улучшится (так думают более 45%), а платить, по сути, придется два раза – за проезд и транспортный налог (так ответили 55%). Кроме того, около 30% граждан опасаются пробок у въездов на платные дороги – с такой проблемой «Автодор» столкнулся при запуске платного участка на М4 «Дон» в 2011 году.

IAG УВОЛИТ 3 ТЫС. СОТРУДНИКОВ

Компания International Consolidated Airlines Group S.A. (IAG) по итогам первого квартала зафиксировала повышение операционного убытка. Он возрос до 278 млн евро с 249 млн евро за сопоставимый период 2012 года.

Аналитики, опрошенные агентством Bloomberg, в среднем ожидали этот показатель на уровне 250 млн евро. Квартальная выручка группы выросла на 0,5% – до 3,94 млрд евро. Выручка от грузоперевозок упала на 7,2%. IAG уже объявила о предстоящем увольнении 3 тыс. сотрудников Iberia в рамках программы сокращения издержек на 600 млн евро к 2015 году.

IAG – третий по величине европейский оператор, образованный от слияния British Airways и Iberia в январе 2011 года.

Подписание соглашения с Абхазией



ПОЧТА РОССИИ ПОМОЖЕТ АБХАЗИИ НАЛАДИТЬ ПОЧТОВОЕ СООБЩЕНИЕ С РАЗНЫМИ СТРАНАМИ.

Почта России поможет Абхазии наладить почтовое сообщение с разными странами. 24 мая в городе Сухуми российское почтовое ведомство и ГК «Абхазсвязь» подписали Соглашение о сотрудничестве в области почтовой связи.

Благодаря этому документу посылки и письма снова станут свободно

курсировать между Абхазией, Россией и другими странами.

До сих пор Абхазия была фактически отрезана от международного почтового сообщения. Соглашение позволит Абхазии восстановить разрушенные почтовые связи.

Российский национальный почтовый оператор берет на себя обязательства по международному транзиту почты из других стран в Абхазию. Кроме того, Почта России будет помогать «Абхазсвязи» в обучении сотрудников. Россияне

поделятся опытом оказания многих услуг связи, прежде всего, по обработке почтовых отправлений. Стороны также договорились о видах почтовых отправлений, которые будут участвовать в почтовом обмене между нашими странами и тарифах на их отправку. Так же российская сторона поможет абхазским коллегам освоить современные почтовые услуги, в частности технологии современных почтовых денежных переводов и отправлений ускоренной почты EMS. Таким образом, абхазские почтовики смогут предоставить своим гражданам доступ к международному почтовому сообщению и оказывать им услуги высокого качества.

Соглашение о почтовом обмене было подписано во время проведения Второго российско-абхазского гуманитарного форума «Абхазия и Россия: роль народной дипломатии в укреплении единого социокультурного пространства». Документ стал логическим продолжением межправительственных договоренностей между Россией и Абхазией.

Как отметила зам генерального директора ФГУП «Почта России» Нина Фитисова, «подписанное в рамках межправительственных соглашений между Россией и Республикой Абхазия соглашение национальных почтовых операторов позволит вывести почтовую связь в республике на современный уровень и восстановить полноценное международное почтовое сообщение граждан Абхазии со всем миром».

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

ОДИН ИЗ ПЕРВЫХ ПРИКАЗОВ НОВОГО ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА ПОЧТЫ РОССИИ ДМИТРИЯ СТРАШНОВА КАСАЕТСЯ БОРЬБЫ С КОРРУПЦИЕЙ. ПОЧТОВИКИ ПЕРЕСМОТРЯТ ДОГОВОРЫ С ПОСТАВЩИКАМИ И СТАНУТ БОЛЕЕ ТЩАТЕЛЬНО ПРОВЕРЯТЬ КОНТРАГЕНТОВ.

Приказ об утверждении Антикоррупционной политики ФГУП «Почта России» увидел свет 22 апреля, спустя три дня после назначения Дмитрия Страшнова. Таким образом, новый глава предприятия дал понять: очень важно, чтобы деятельность Почты была максимально прозрачной.

Дмитрий Страшнов предлагает своим подчиненным стать непримиримыми противниками любых форм использования служебного положения. Речь идет о даче взяток, злоупотреблениях на рабочих местах, коммерческом подкупе. В своем приказе генеральный директор подчеркивает: особенно нетерпимо следует относиться к коррупции при взаимодействии с представителями органов власти, а также клиентами, поставщиками и конкурентами.

Антикоррупционная политика компании будет строиться таким образом, чтобы никто из сотрудни-

ков не имел возможности замарать руки. К примеру, теперь будут более тщательно выбирать контрагентов, проверять их.

Изменится принцип закупок: национальный оператор намерен дать возможность получить контракт любой компании. Информация о планируемых закупках станет гласной, а статус поставщика Почты России сможет получить каждая фирма, которая предложит максимально выгодные условия. Но от нее потребуются такое же непримиримое отношение к коррупции и максимально прозрачная деятельность.

ПОЧТОВЫЙ ВЕРТОЛЕТ ЦЕНОЙ В 1 МЛН РУБЛЕЙ В ГОД

СВЕРДЛОВСКИЕ ПОЧТОВИКИ НАЧАЛИ ДОСТАВЛЯТЬ ПОЧТУ В ОТДАЛЕННЫЕ ПОСЕЛЕНИЯ ОБЛАСТИ НА ВЕРТОЛЕТЕ.

Первый вылет вертолета состоялся 8 мая. В тот день в отдаленные села Гаринского района доставили 3 тонны почтового груза. Общее расстояние облета по четырем пунктам составило почти 300 километров.

Гаринский район, где проживают более 7 тыс. жителей, – один из самых сложных по доставке корреспонденции. Большая часть терри-

тории представляет собой топкие болота и реки. Зимой используют автозимники и ледовые переправы, летом – катер, а в весеннюю и осеннюю распутицу – вертолет. Свердловский филиал Почты России уже четвертый год за счет собственных средств осуществляет авиадоставку почты в отдаленные труднодоступные районы. Вертолет ежегодно арендуется по договору фрахтования у авиакомпании. В 2012 году затраты составили около 1 млн рублей. До 2010 года в течение

десяти лет финансирование «воздушной почты» осуществлялось из областного бюджета. Правительство финансировало более половины расходов Свердловского УФПС области на доставку почты в отдаленные районы. Несмотря на то что авиадоставка является убыточной и дорогой (стоимость летного часа составляет почти 100 тыс. рублей), свердловские почтовики не собираются от нее отказываться, помогая жителям отдаленных сел и деревень не чувствовать себя брошенными.

Третий АСЦ построят на юге

В РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ НАЧАЛОСЬ СТРОИТЕЛЬСТВО ТРЕТЬЕГО АВТОМАТИЧЕСКОГО СОРТИРОВОЧНОГО ЦЕНТРА, ЗАПУСК КОТОРОГО ПОЗВОЛИТ ЕЩЕ БОЛЬШЕ ДЕЦЕНТРАЛИЗОВАТЬ ПОТОКИ МЕЖДУНАРОДНОЙ ПОЧТЫ И ТАКИМ ОБРАЗОМ УСКОРИТЬ ИХ ДОСТАВКУ ДО КЛИЕНТОВ.

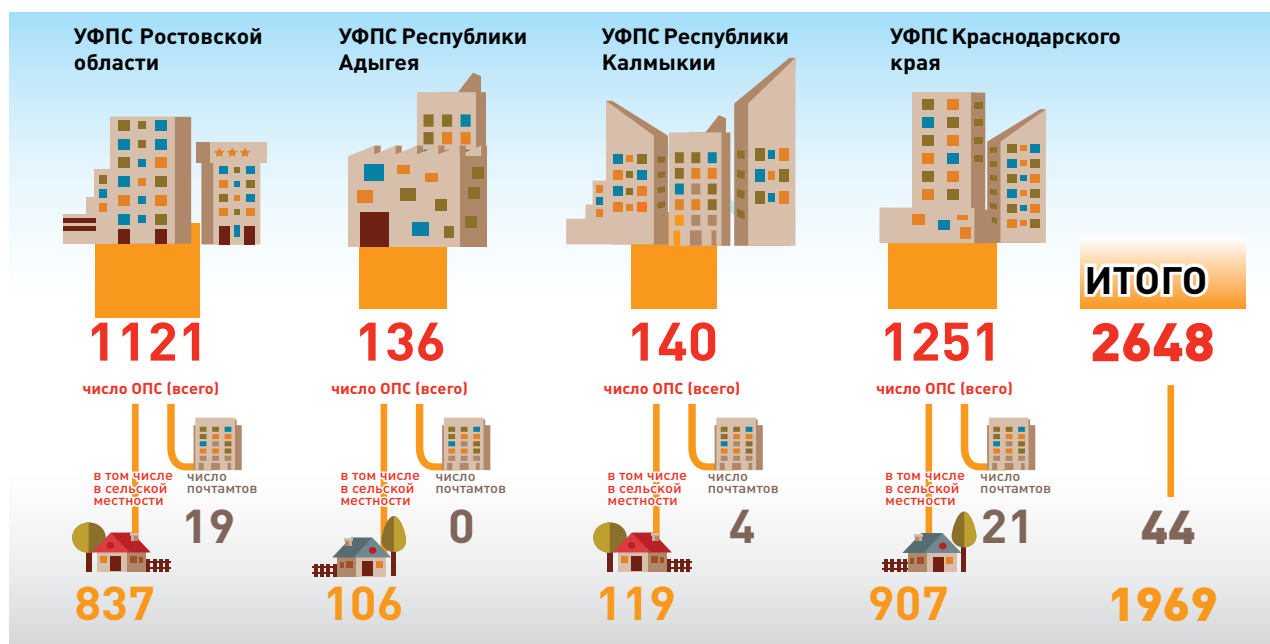
В настоящий момент на месте, где вскоре раскинется новый большой АСЦ, проводятся подготовительные работы, которые начались 1 марта 2013 года. Третий в России автоматический сортировочный центр будет расположен в Батайске Ростовской области.

Планируемый объем обработки почты, который сможет взять на себя АСЦ, составляет 1 млн отправок в сутки. Производственная площадь центра – 15 000 кв. м, а площадь административных помещений – 2000 кв. м на двух этажах.

Планируется, что новый АСЦ помимо почтамтов Ростовской области будет обслуживать филиалы ФГУП «Почта России» в Республике Адыгея, Калмыкии и Краснодарском крае. Всего его деятельность охватит 44 почтамта (узла почтовой связи), 2648 отделений почтовой связи, в том числе 1969 – в сельской местности.

Новый центр в Ростовской области будет обрабатывать и международные, и внутрироссийские почтовые отправления. Ростовский центр будет сравним по объемам и площади с Санкт-Петербургским АСЦ, но в Ростовском центре, в отличие от питерского и московского, предусмотрена система THS. Также там будут внедрены некоторые разработки в области IT.

Девелопером этого проекта выступает компания Seles ES, которая выполняла строительство первого московского автоматического сортировочного центра. Финансирование строительства осуществляется за счет собственных средств Почты России.



ГАЗЕТУ НУЖНО ТРЕБОВАТЬ К ЗАВТРАКУ

В марте мы создали Альянс в поддержку подписки. Он объединил крупнейших федеральных издателей и распространителей, чтобы вместе с Почтой России перезапустить механизм подписки.

Слухи о скорой смерти печатных СМИ сильно преувеличены: за первый квартал этого года Роскомнадзор зарегистрировал около 600 новых газет и журналов. Но отрасль испытывает серьезные трудности, ей нужно помочь как социально значимому институту. Объемы розничных продаж падают на 10% в год. В среднем в день в стране закрывается по десять киосков прессы. Книжные магазины умирают еще быстрее: пять лет назад их было 8,5 тыс., сейчас осталось 3 тыс. Каналы распространения исчезают.

На этом фоне подписка на газеты и журналы через Почту России демонстрирует стабильность. При общем падении тиражей подписка через Почту, наоборот, растет: три года назад на ее долю приходилось 28% от общего тиража всех изданий, а сейчас – 35%.

За прошлый год Почта России доставила потребителям 1,5 млрд экземпляров газет и журналов – это большой объем. Но у подписчиков есть немало претензий к качеству доставки. Мы также считаем, что почтовики не должны заниматься приемом и организацией подписки. В мировой практике нет ничего подобного. Почта должна осуществлять доставку, быть



Автор – Александр Оськин, председатель правления Ассоциации распространителей печатной продукции

логистическим оператором, как это принято во многих странах. И требовать от нее следует не тиражей, как это делают некоторые горячие головы, а доставки изданий к завтраку, как это декларировалось в советское время.

Издатели и распространители прессы понимают непростое положение Почты. Она получает от государства дотации на подписку в объеме более 3 млрд рублей в год. Это немного: при делении на объем тиражей получается всего два рубля на доставку одного подписного экземпляра издания. К тому же дотации покрывают лишь 53% убытков от оказания услуг по подписке. Для сравнения: в США они составляют 8 млрд долларов в год.

Что можно предложить? Например, изменить механизм поддержки прессы местными властями. Не секрет, что сейчас они выделяют бюджетные средства на поддержку своих областных и муниципальных изданий, что является антирыночной практикой. Лучше эти деньги направлять на поддержку и развитие института подписки, субсидировать доставку подписных изданий для жителей своего региона.

Вообще мы предлагаем новую концепцию сохранения и развития подписки. Она называется «360 градусов». Это означает, что издатель должен иметь возможность распространить свой продукт по всем возможным каналам: через Интернет, радио, телевидение, социальные сети и т. д. Нужно предложить подписчику максимальное число форм доставки печатной и электронной версий: использовать почту, самовывоз, автоматические устройства по продаже прессы и др. Следует разнообразить и способы оплаты: через курьеров, терминалы, СМС, точки в крупных торговых центрах и пр. Кто-то захочет получать только итоговую «толстушку», кому-то интересны два номера газеты из пяти в неделю, а кто-то готов сам забирать все журналы, но раз в месяц. То же самое касается и контента. Чем больше платформ освоит издатель, тем больше у него шансов на успех. В результате у редакции появляется новая аудитория, новые рекламные площадки, новые источники дохода.

Форсаж: экспресс-доставка денег

Система срочных почтовых денежных переводов «Форсаж»



БРЭНД ГОДА/EFFIE 2010



Ваши новые возможности

8 800 2005 888
www.russianpost.ru



К 2015 году 90% населения страны должны получать государственные и муниципальные услуги по принципу одного окна – такая задача поставлена российским президентом в указе № 601.

Михаил Кирсанов,
замдиректора департамента государственного регулирования в экономике
Минэкономразвития РФ

Принцип одного окна воплощен в идее создания по всей стране сети Многофункциональных центров (МФЦ). На сегодняшний день их создано около 650. Этого, конечно, недостаточно. Они должны появиться в каждом городском округе и муниципальном районе. Всего таких центров может быть создано около 2800 по всей стране, исходя из количества районов и округов в России с указанной численностью населения.

Почему мы ориентируемся на такие цифры? По нормам на одно окно обслуживания должно приходиться около 5 тыс. жителей. А создавать МФЦ с менее чем пятью окнами экономически нецелесообразно: дорого, обходится в значительные суммы для бюджета. Потому что к центрам предъявляется ряд повышенных требований по комфортности и технической оснащенности, включая пандус на входе, стоянку для

автомобилей, систему электронной очереди и т. д.

Для оптимизации бюджетных затрат в небольших населенных пунктах достаточно привлекать организации, чтобы в нескольких офисах организовать одно-два окна для приема граждан. Понятно, что требования к ним будут предъявляться менее жесткие, чем к многофункциональным центрам. Но в любом случае привлекаться должны организации с квалифициро-

СТРОИТЬ МФЦ В НЕБОЛЬШИХ НАСЕЛЕННЫХ ПУНКТАХ НЕРАЗУМНО

ванным персоналом, который умеет общаться с людьми, с подведенными коммуникациями, включая Интернет, с защищенными каналами для информации ограниченного доступа.

У регионов есть разные идеи на этот счет. Некоторые, к примеру, рассматривают варианты по использованию школ и библиотек. Но, откровенно говоря, я не понимаю, как в таких местах можно обеспечить качество предоставления услуг без ущерба для учебы детей. Мы их, конечно, изучим, но оснований для поощрения подобных систем нет.

С моей точки зрения, одним из перспективных вариантов является использование Почты России. Чем она удобна для нас в качестве партнера? В первую очередь тем, что это вертикально интегрированная структура с едиными стандартами обслуживания по всей сети отделений. Это раз. Второе – легко собирать информацию, связанную с обслуживанием людей. Третье – есть инфраструктура, которая позволяет оказывать государственные и муниципальные услуги.

Насколько я знаю, многие регионы сейчас ведут переговоры с Почтой об использовании ее отделений. А именно регионы, хочу заметить, отвечают за организацию у себя системы многофункциональных центров. В настоящий момент практически во всех регионах определен уполномоченный МФЦ. Именно он вправе привлекать к сотрудничеству ту или иную организацию для охвата всех проживающих людей на территории региона, заключать с ней договор на определенных условиях. Ему же будут выделяться средства из бюджета на различные расходы.

На что именно? В первую очередь на разворачивание всей системы.

В частности, на приобретение, ремонт, реконструкцию или строительство новых зданий. На эти цели российским правительством уже предусмотрены средства федерального бюджета в 2014–2015 годах в объеме 6 млрд рублей. Они будут предоставляться на условиях софинансирования, и это только первый этап.

Вторая часть выделенных средств – компенсация регионам, связанная с оказанием государственных (федеральных) услуг. В настоящее время их, как известно, 15. Ведь не совсем справедливо, если субъект Федерации организует в МФЦ предоставление услуг федеральных ведомств и не получает соответствующей компенсации из федерального бюджета. Сейчас идут переговоры с Минфином об источниках и объемах этой компенсации.

Средства опять же будет получать уполномоченный многофункциональный центр – кстати, не только из федерального бюджета, но и местных на оказание региональных и муниципальных услуг – и в случае необходимости использовать их для оплаты услуг привлекаемых организаций. Например, той же Почты России, если ее отделения будут задействованы для приема и выдачи документов. Свои расходы и тарифы, насколько мне известно, она уже озвучила. К слову, это не самое обременительное расходное обязательство субъектов Федерации, которое появилось в соответствии с 601-м указом президента.

Конечно, привлечение Почты России пока еще не носит массовый характер – технология не отработана и у регионов возникают различные вопросы, в том числе по расходной части, что вполне естественно. И здесь необходимо координировать нашу

работу с планами предприятия, развития его сети, ИТ-инфраструктуры и т. д. Наверное, какая-то часть расходов должна компенсироваться из бюджета. Но как это будет происходить, пока не могу сказать, переговоры только ведутся. В случае активного использования почтовых отделений в проекте определенную поддержку предприятие, естественно, получит.

Хочу заметить, что проект по предоставлению госуслуг фактически находится в начальной стадии. Для начала нужно создать систему, построить центры, оснастить их, нанять и обучить сотрудников, чтобы госуслуги начали предоставляться. Лишь после этого можно расширять количество необходимых людям услуг.

Первые соглашения уполномоченные МФЦ начнут заключать уже к июлю. Постепенно будет расширяться количество точек предоставления госуслуг, будем контролировать их качество через единую систему предоставления информации многофункциональными центрами. У МФЦ были разные информационные системы, мы сейчас работаем над созданием единой.

Что касается Почты России, то мы ожидаем, что ее сотрудники проявят свои лучшие качества и навыки работы с населением. В сельских поселениях почтовые работники всех знают, умеют взаимодействовать с людьми, знакомы с почтовыми информационными системами, и расширение количества госуслуг в дальнейшем не должно вызвать у них затруднений, учитывая их опыт работы и знания. Мы открыты для предложений, которые помогут нам сделать процесс предоставления госуслуг наименее болезненным и более эффективным.



МАКСИМ ПАРШИН: НАМ НЕ НАДО ВСТУПАТЬ В ИСКУССТВЕННУЮ КОНКУРЕНЦИЮ С МФЦ

Максим Паршин перешел из Минэкономразвития РФ на Почту России для организации масштабной работы по использованию инфраструктуры почтовой связи при оказании государственных и муниципальных услуг. Уже в этом году он планирует запустить проект с использованием почтовых окон в ряде регионов, а в следующие два года распространить на всю страну. О том, как это будет происходить, он рассказал в интервью нашему журналу.

– В Минэкономразвития РФ вы как раз занимались повышением качества госуслуг, созданием многофункциональных центров (МФЦ) и портала gosuslugi.ru. Для начала расскажите, какую дистанцию уже прошла страна, какие есть результаты?

– Если говорить коротко, то за время существования портала людям оказано более 15 млн электронных госуслуг – об этом свидетельствует статистика сайта, свыше 4 млн пользователей зарегистрировали свой «Личный кабинет». Первые же МФЦ появились еще в 2007 году. Сегодня они созданы в 69 регионах, их более 600, а нужно 2800, то есть пройдено чуть меньше четверти пути.

Впрочем, охват не измеряется только количеством центров. Дело в том, что МФЦ целесообразно создавать с не менее чем пятью окнами, а на одно из них должно приходиться 5000 жителей. Получается, в районном центре должно проживать около 25 тыс. людей. Но так, конечно, не всегда бывает: у нас много райцентров с меньшей численностью – в стране неравномерное распределение проживающих в районах людей. Поэтому в иных случаях оказывать госуслуги могут привлекаемые организации, чтобы не создавать везде МФЦ и тратить бюджетные средства.

– Какие это могут быть организации?

– Те, которые отвечают определенным требованиям. Они должны иметь квалифицированный персонал, средства и каналы связи. Сейчас в некоторых регионах пытаются предоставлять госуслуги на базе школ и библиотек, но это малоперспективный путь. Понятно, что Почта России с наиболее разветвленной сетью отделений – наиболее подходящая организация, которая может решить проблему «последней мили». Ее отделения находятся в шаговой доступности. Скажем, людям не надо брать билет на автобус и ехать за много километров искать МФЦ. Почтовые отделения есть везде, где можно получить различные услуги: почтовые, финансовые, коммерческие и в том числе государственные. Речь, конечно, о небольших населенных пунктах, хотя никто не мешает использовать инфраструктуру предприятия и в более крупных городах, райцентрах – нормативные акты этого не запрещают.

20 000 000 часов свободного
ВРЕМЕНИ ЭКОНОМИЛИ ЖИТЕЛИ РОССИИ
БЛАГОДАРЯ ПОРТАЛУ ГОСУСЛУГ ■

– Могут ли ОПС предоставлять госуслуги в отдельных микрорайонах крупных городов, где нет поблизости МФЦ, зато есть почтовое отделение?

– Почему нет? Бывает, что МФЦ не справляется либо сам город очень протяженный, на несколько десятков километров. Если местные власти посчитают, что в этом есть необходимость, удобство для людей, то это возможно. Но при условии, что будут учтены многие факторы, в первую очередь загруженность городских ОПС, нагрузка на персонал. Иначе из-за очередей мы рискуем дискредитировать идею применения почтовых окон. Не хочется потом выслушивать претензии от жителей и местных властей: дескать, и свои-то услуги не в состоянии быстро оказать, а тут еще взяли на себя государственные. Это первый момент. Второй – не надо создавать искусственную конкуренцию с МФЦ. Если напротив центра, допустим, расположен главпочтамт, то открывать там точки просто бессмысленно.

В то же время каждая ситуация индивидуальна и должна быть предметом тщательного анализа нашего филиала и администрации региона.

– Сколько почтовых окон предприятие готово открыть для оказания госуслуг?

– В настоящий момент около 22 тыс., из них 15 тыс. универсальных и 7 тыс. специализированных, открытых специально для предоставления госуслуг. Речь идет о наших потенциальных возможностях на данный момент, вопрос упирается в каналы связи, имеется в виду интернет-канал. Кроме того, в этих расчетах мы не учитывали крупные почтамты, где уже есть МФЦ или где они планируются, а также инвестиции предприятия в развитие инфраструктуры. При весомых инвестициях в каналы связи количество отделений может увеличиться. В идеале потенциальная

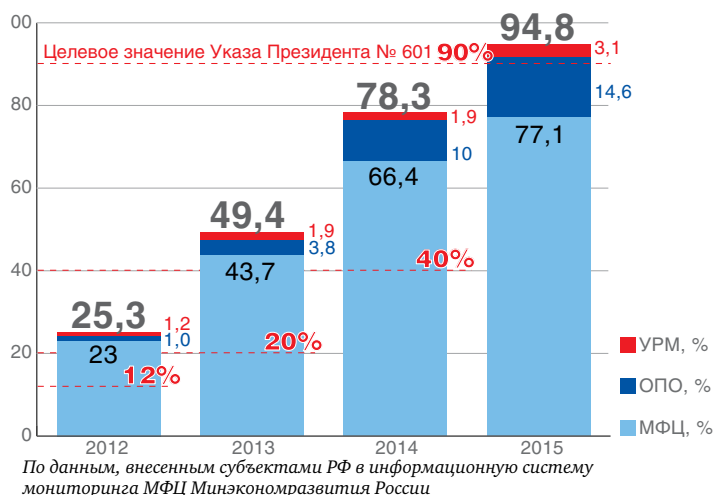


Рабочий день почтового отделения

НЕСКОЛЬКО ФАКТОВ О ПОРТАЛЕ GOSUSLUGI.RU ЗА 2012 ГОД

- ЗА ВРЕМЯ СУЩЕСТВОВАНИЯ ПОРТАЛА ПОЛЬЗОВАТЕЛИ **500 000** РАЗ СКАЧАЛИ МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ «ГОСУСЛУГИ».
- ВЫПУЩЕНЫ МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ ДЛЯ УСТРОЙСТВ IOS, ANDROID, WINDOWS PHONE И WINDOWS 8.
- КОЛИЧЕСТВО ЭЛЕКТРОННЫХ ГОСУСЛУГ НА ПОРТАЛЕ УВЕЛИЧИЛОСЬ В ЧЕТЫРЕ РАЗА (СЕЙЧАС ИХ УЖЕ ОКОЛО 4000).
- СОЗДАНЫ НОВЫЕ СЕРВИСЫ ОПЛАТЫ ШТРАФОВ ГИБДД И УСЛУГ ЖКХ.
- ВВЕДЕНА ПРОЦЕДУРА УПРОЩЕННОЙ РЕГИСТРАЦИИ ДЛЯ ОПЛАТЫ УСЛУГ ЖКХ И ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ. ■

Обеспечение движения показателя указа № 601 по годам, процент охвата населения



емкость – вся наша сеть, включая передвижные отделения. Потому что услуги должны предоставляться везде, даже там, где нет стационарного отделения.

– Сейчас завершается определение в регионах уполномоченных МФЦ, которые будут вправе привлекать для оказания госуслуг организации, заключать с ними договоры, выделять для них средства. На каком отрезке действий вы находитесь в данный момент?

– Мы подготовили методички, рекомендации, проект договора, сделали калькуляцию затрат и довели всю эту информацию через наши филиалы до регионов, раскрыв условия, на которых готовы оказывать госуслуги через ОПС. Филиалы нам докладывают о результатах переговоров с областными и краевыми властями. В частности, по потенциальному количеству отделений, которое может быть задействовано в регионе, по количеству услуг, ведь речь идет не только о 15 федеральных услугах, но и региональных и муниципальных, по расходам и т. д.

– О каких расходах на организацию предоставления госуслуг идет речь?

– Они состоят из трех частей, если не считать накладных расходов.

Первая связана с оформлением и оборудованием рабочих мест – компьютерами, оргтехникой и т. д.

Вторая – с расходами на каналы связи, запуском ИТ-системы, ее настройкой под региональные и муниципальные услуги (они хоть и типовые, но все равно имеют свою специфику), подготовкой и обучением операторов.

Третья часть – это непосредственно расходы на оплату труда.

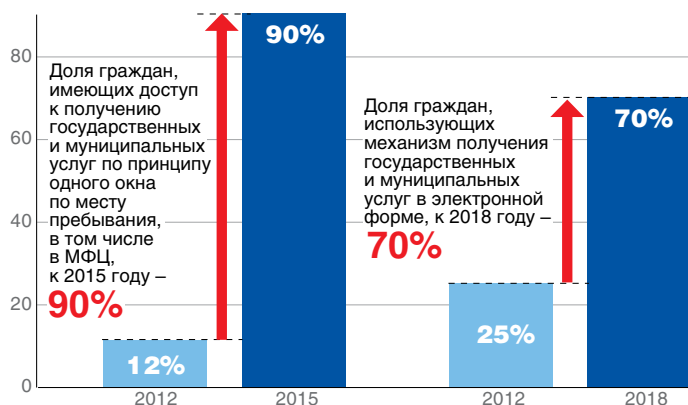
Привлечение в качестве подрядной организации Почты России имеет ряд преимуществ, так как регион получает готовую инфраструктуру для оказания услуг под ключ с подготовленным персоналом и готовыми каналами связи и информационными системами. Понятно, что за увеличение объема работ оператор должен получать доплату. И если первые две части расходов – это разовые инвестиции, то третья часть – постоянная величина.

Мы готовы и самостоятельно инвестировать средства в оборудование и расширение производственных возможностей, но под определенные гарантии, что будет заключено соглашение на энное количество услуг, что средства будут заложены в региональных бюджетах. Сейчас идет подготовка общей концепции развития Почты России, в рамках которой предприятие рассматривается как единый национальный оператор предоставления госуслуг. Речь идет о взаимодействии с инфраструктурой электронного правительства, предоставлении электронных услуг через портал и другие действующие инструменты – словом, проведение государственных платежей за услуги бюджетных учреждений (помимо уплаты налогов, пошлин и т. д.). Но это вопрос будущего, сегодня мы работаем в тех условиях, которые есть на данный момент.

– Так сколько регионов готовы сегодня работать с Почтой России?

– Регионы можно разделить на три группы. Первая – около десяти – готова начать работу уже в 2013 году. Переговоры с ней находятся уже на заключительной стадии согласования деталей. Вторая группа – еще не определившиеся, которые могут оказаться как в первой группе, так и в третьей. А третья – это те, кто не хочет или не может. Не хочет по разным причинам – где-то субъективным (имеют место определенные предрассудки в отношении к Почте), где-то объективным (не запланированы расходы в бюджете на этот год). Мой приход на Почту состоялся в феврале, когда бюджеты уже были сверстаны, пересматривать их очень сложно. Часть регио-

Целевые индикаторы Указа Президента РФ № 601



нов средства могут найти, а у многих просто нет таких возможностей.

В настоящий момент регионам не компенсируют затраты из федерального бюджета на эти цели. Все прекрасно понимают, что это неправильно: проект требует ресурсов, бесплатно это сделать невозможно. Сейчас такие поручения даны. Есть понимание на высшем уровне, что если, условно говоря, МФЦ или Почта оказывает федеральные, региональные или муниципальные услуги, то трудозатраты должны компенсироваться из соответствующего бюджета. До первого июля Минэкономразвития совместно с Минфином должно подготовить такие предложения. Мы в этой работе участвуем, но пока нет никакой ясности по объемам и механизму компенсации. Когда конструкция будет определена, тогда и детали станут понятны.

– Для регионов привлечение Почты – дорогое удовольствие?

– Как сказать. Вопрос денег – это всегда вопрос приоритетов, и это относится и к вопросу оказания госуслуг. У крупного МФЦ 40 окон и огромный поток людей – по сравнению с ним услуги Почты, естественно, будут дороже. Но и строить многофункциональный центр в небольшом населенном пункте никто не будет – нецелесообразно. Наши отделения дополняют МФЦ, речь идет о предоставлении возможностей и гарантии доступности государственных услуг для всех граждан нашей страны.

Поручение президента и заключается в том, чтобы 90% граждан к 2015 году имели доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу одного окна по месту пребывания. И поставленную президентом задачу никто не отменял.

К сожалению, есть недоработки и наших филиалов, их взаимодействие с органами власти в ряде случаев не организовано системным образом. Где-то сложились конструктивные отношения между руководством филиала и региона, а где-



то происходит полное размежевание. Не надо забывать, что наши объекты часто находятся в региональной и муниципальной собственности и их состояние зависит от эффективности взаимодействия с властями.

– Может быть, целесообразно использовать агентскую схему при предоставлении госуслуг?

– На данном этапе ее применение несвоевременно. Порядок взаимодействия зависит от специфики каждого конкретного региона. Пока не существует единого учета и тарификации услуг. Объясню, почему. Есть простые услуги, а есть более сложные, дорогие, требующие квалификации, больше ресурсов, времени и т. д. Сегодня трудно понять, какая из них сколько стоит. Оценивать их абстрактно очень трудно, нужна практика. Потому что можно ошибиться как в одну сторону – сделав их убыточными, так и в другую – сделав их дорогими, и бюджет будет нести непосильное бремя. Сейчас мы делаем ставку на обеспечение доступности государственных услуг для всех категорий граждан страны. Поэтому сначала нам нужно развернуть инфраструктуру, начать оказывать услуги, получить практику их применения, а уже потом переходить к агентской схеме, которая, безусловно, является более правильной. Я думаю, что мы

к этому придем через два-три года – после того как будет выстроена единая система предоставления госуслуг.

– Кстати, когда она должна заработать?

– По Указу Президента № 601 от 7 мая прошлого года – к концу 2015 года. К тому моменту 90% граждан страны по месту пребывания должны иметь доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу одного окна. К 2018 году не менее 70% граждан должны получать услуги в электронной форме. Такие целевые показатели установлены президентом.

– В российской действительности сроки не всегда соблюдаются...

– Такое случается, не спорю. Но знаете, за время моей работы в Минэкономразвития убедился, что нет нереализуемых решений. Бывает, что не все так радужно, как изначально казалось, а бывает наоборот. К примеру, многие скептически были настроены относительно электронного межведомственного взаимодействия. Говорили: ну как это так, будет тут сидеть какая-то девушка и предоставлять услуги Федеральной миграционной службы. А оказывается, все можно, нет непреодолимых задач.

– Вы говорили о необходимости создания инфраструктуры, а ведь во многих регионах нет качественной связи. Это направление может быть профинансировано за счет федеральной программы Минкомсвязи?



– Естественно, мы будем закладывать развитие инфраструктуры в программу модернизации Почты России, в том числе и в части оказания госуслуг. Но надо понимать, что это единая платформа для оказания целого ряда услуг: почтовых, финансовых, государственных. Это взаимоувязано с развитием всего предприятия, его дальнейшей стратегией. Конечно, дополнительные требования будут формулироваться и учитываться в программных документах.

– А есть поддержка со стороны министерств и ведомств?

– Конечно, и со стороны Минкомсвязи, и со стороны Минэкономразвития. По госуслугам работа с Почтой началась задолго до моего прихода, потому что всем очевидно: потенциал предприятия нужно использовать.

– За рубежом привлекают национальных почтовых операторов к оказанию госуслуг? Есть примеры, на которые вы ориентируетесь?

– Конечно, есть такие примеры использования почтовых отделений в Бразилии, Канаде, Италии и других странах. Но все же сравнивать системы предоставления госуслуг в разных странах очень трудно. Я с этим столкнулся, когда мы запускали в Минэкономразвития проект по МФЦ. Наиболее близок нам оказался опыт Бразилии. Дело в том, что само понятие госуслуг везде разное. У нас, к примеру, не подпадают под него услуги образования, здравоохранения, хотя они тоже бюджетные. У нас более узкое их понимание, сложилась своя специфика, связанная в том числе с законодательством.

– Потенциал роста госуслуг есть в нашей стране?

– Сейчас, по статистике, человек обращается за госуслугами в среднем два раза за год. Думаю, цифра будет постепенно расти. У нас наблюдается большой отложенный спрос. Скажем, на регистрацию прав на недвижимость, землю, услуги миграционной службы, потому что раньше это сделать было очень сложно. Здесь есть прямая зависимость от качества оказания госуслуг. Если этот показатель будет расти, то и количество людей, которые воспользуются новой системой, станет больше. И здесь от Почты России очень многое зависит, учитывая ее разветвленную сеть отделений. Почта России может выступать не только как сеть фронт-офисов, но и как интегратор, который может систематизировать и контролировать показатели качества и доступности оказываемых услуг. В масштабах страны необходимо использовать ее потенциал.



ДОСЬЕ

В Минэкономразвития РФ Максим Паршин занимался повышением качества государственного управления. Был одним из тех, кто непосредственно участвовал в разработке первой концепции административной реформы (действовала с 2006 по 2010 год), где впервые была поставлена задача повышения качества госуслуг – основного показателя эффективности госуправления.

Вел сразу несколько направлений – создание МФЦ, электронные услуги, контрольно-надзорные функции. За ввод портала gosuslugi.ru получил почетную грамоту от Владимира Путина. Участвовал в разработке ряда регламентов, которых на сегодняшний день создано около 800. Из них 600 связаны с оказанием федеральных услуг, 200 – с функциями контроля и надзора. Сам он говорит, что «госорганами власти проведена серьезная работа» по изменению законодательства. Только из-за межведомственного взаимодействия пришлось изменить около 200 законов, регламентирующих деятельность госорганов. Летом 2010 года был принят базовый закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в 2011–2012 годах вышли постановления, регулирующие деятельность МФЦ и оказание госуслуг. Недавно Максим Паршин выпустил книгу «Качество государственных услуг: на пути к сервисному государству». «Это не наука, не публицистика, – оценивает он, – это для тех специалистов, которые погружены в этот процесс».

текст
Вадим Юрков

НА СКУТЕРЕ, С ПЛАНШЕТНИКОМ

ПОЧТАЛЬОНЫ УЛЬЯНОВСКОЙ
ОБЛАСТИ РАЗЪЯСНЯЮТ
ОДНОСЕЛЬЧАНАМ, ЧЕМ УДОБЕН
ПОРТАЛ gosusligi.ru

Количество услуг, оказанных в Ульяновской области через портал gosusligi.ru, за год выросло в 5,5 раза. Свой вклад внесли и мобильные почтальоны. Наш корреспондент понаблюдал, как почтальон Ксения Шалимова из села Солдатская Ташла обучает соседей платить за коммуналку, оформлять загранпаспорт или получать любые справки не выходя из дома.

СОЛДАТСКАЯ ТАШЛА ОНЛАЙН

Солдатская Ташла находится в Теренгульском районе Ульяновской области, в 40 километрах от города. Живет здесь полторы тысячи человек. Из «градообразующих предприятий» – школа, библиотека, а главное – почта. Сбербанк и других кассовых центров нет, поэтому все платежи – только почтой. Она для ташлинцев – центр связи с миром. А недавно здесь появился еще и почтальон, который помогает жителям получить услуги, связанные с Интернетом.

Ташлинскую почту находим не сразу: катим по указу прохожих, высматриваем здание

привычной сине-бежевой расцветки. В итоге подсаживаем в редакционную машину случайного провожатого и приезжаем наконец к обычному старому деревянному дому. На то, что почта находится именно здесь, указывают лишь небольшая вывеска и красный телефонный автомат рядом.

Деревянное крыльцо, добрый лохматый пес дремлет у двери с недоброй табличкой «Посторонним вход воспрещен». Для пущей убедительности надпись дополняет картинка с черепом и скрещенными костями. «У нас тут по соседству люди живут, – объясняет встретившая нас Ксения Шалимова, почтальон. – Вот они и пове-



КАКИЕ УСЛУГИ ОКАЗЫВАЮТ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ

Ульяновский филиал внедрил программу предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде на базе 146 отделений почтовой связи. Жители Ульяновской области могут воспользоваться услугой по оформлению государственных социальных пособий, информированию о положении на рынке труда в Ульяновской области, оформлению земельно-правовых документов, заключению договоров аренды земельных участков, выдаче выписок из Реестра муниципальной собственности, оформлению документов на приватизацию жилых помещений и др.

силы, чтобы никто точно не перепутал дверь почты с жилой квартирой».

Ксения Шалимовой – 29 лет, почтальоном работает третий год. Сразу после школы Ксения вышла замуж, сейчас у нее уже двое детей: сыну 11, дочери шесть. В «перерыве» между детьми закончила в Ульяновске торгово-экономический техникум. Время на работу появилось недавно, и сестра, начальник почты, предложила Ксении выйти на почту.

Когда сельских почтальонов делегировали в область учиться всяким компьютерно-мобильным премудростям, из четверых сотрудников ташлинской почты сразу выбрали именно Ксению. Она с компьютером на ты и Интернетом пользуется активно. «Теперь бабушкам пытаюсь объяснить все, что знаю сама, – улыбается почтальон. – Для многих это пока непонятно. Сейчас пойдем, и сами все увидите».

По дороге Ксения рассказывает, что в Солдатской Ташле живет всю жизнь, всех тут знает: «У меня родители здесь жили, и мы уезжать не хотим. Хотя есть квартира в городе, но она нам не нужна. Здесь у нас большой дом и сад, мы строимся. До города недалеко, можно съездить, если что-то понадобится. А вообще, что



там делать? Там жить невозможно». Ксения любит выращивать цветы, украшать свои клумбы, мастерить сувениры из бисера, шить и вязать. А еще есть время и после официального окончания рабочего дня принимать гостей, которым нужна помощь с Интернетом. С домашнего компьютера она часто регистрирует односельчан на портале госуслуг, который днем презентует с планшетника.

НАГЛЯДНЫЙ ЛИКБЕЗ

Сегодня работу Ксения Шалимова начинает прямо на сельской площади. Ее зовут женщина,

17 000 ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ
ОКАЗАНО ЖИТЕЛЯМ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ЧЕРЕЗ ПОРТАЛ GOSUSLUGI.RU В 2012 ГОДУ ■

Жители называют планшетник «ходячим» компьютером

которая торгует здесь вещами. Почтальон недавно зарегистрировала женщину на портале государственных услуг, и у сельчанки появилось много вопросов:

– Ксюша, я хотела у тебя спросить: этот портал, он платный?

– Нет, тетя Оль, все бесплатно.

– А что там можно сделать?

– Я, например, сейчас через Интернет оформляю выписку и регистрацию своим родственникам. Прямо отсюда, все очень просто.

– Что, совсем без документов?

– Серия и номер паспорта нужны – данные вносятся в соответствующие графы. Еще ваш муж может штрафы на автомобиль тут посмотреть, налоговую задолженность узнать, – Ксения достает планшет и показывает женщине, где и какие услуги можно найти на портале.

– Да все долги я заплатила, на днях вот сходила! – машет рукой тетя Ольга.

– А могли бы дома это сделать, не тратить время, в очереди не стоять.

– Это, конечно, хорошо, бывает, некогда по этим делам бегать. Но мне по старинке удобнее, хоть прогуляешься, – смеется она. – А вообще для



КТО ТАКИЕ МОБИЛЬНЫЕ ПОЧТАЛЬОНЫ

Так называют сотрудников Почты, которые помогают жителям осваиваться на портале gosuslugi.ru. Инициатива принадлежит руководству Ульяновской области и Почты России. Проект «Мобильный почтальон» был введен в Ульяновской области в октябре прошлого года. 22 почтальона прошли обучение на базе областного многофункционального центра госуслуг, после чего им выдали планшетные компьютеры, чтобы они помогли жителям получать государственные и муниципальные услуги на дому. В Министерстве информационных технологий Ульяновской области, которое стало инициатором проекта, говорят, что почтальоны стали помощниками бабушек и дедушек не только в вопросах получения государственных услуг. Они помогают им осваивать Интернет в целом, с помощью современных систем коммуникации общаться с родными и близкими.



гистрируем вас на портале госуслуг.

– А кому это мои документы пойдут? Я не дам, – бабушка оказывается не из доверчивых.

– Тетя Вера, все эти данные будут засекречены, кроме вас ими никто воспользоваться не сможет. Вам придут личный логин и пароль, они нужны для защиты ваших данных.

– Чего-чего? Я этого не понимаю, – отрезает тетя Вера. – Ты мне, Ксюша, лучше скажи, что за бумажку ты мне на днях принесла...

Собеседница больше не желает слушать объяснения почтальона о «диких» вещах, ее интересует насущное: пенсии и квитанции.

«Вот так всегда, – комментирует Ксения, – люди боятся вносить свои данные в систему на сайте. Им сложно принимать что-то новое. Легче по старинке стоять в очередях, чем разобраться с новой техникой. Моя задача – все им объяснить и убедить их в том, что это не страшно. С моло-

ПОЧТАЛЬОНЫ ПОМОГАЮТ ОСВАИВАТЬСЯ НЕ ТОЛЬКО НА САЙТЕ ГОСУСЛУГ, НО И В ИНТЕРНЕТЕ В ЦЕЛОМ — ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТОЙ И СОЦСЕТЯМИ ■

меня компьютер – штука непонятная. Нет у меня его, и не хочу. Я, Ксюша, лучше к тебе приду, чтобы ты мне все сделала. Скажи, когда можно прийти?

– В любое время, тетя Ольга. Я к вам или вы ко мне. Давайте, например, завтра вечером.

Заинтересовавшись беседой, к почтальону подходит пожилая односельчанка:

– А что это у тебя, «ходячий» компьютер? Что там сделать можно?

– Здравствуйте, тетя Вера. Можем, например, записать вас на прием к врачу. Приедете в город, а там уже талончик для вас выписан. Приходите ко мне с документами: с паспортом, пенсионным удостоверением, заре-



дежью, конечно, намного проще».

Почтальон говорит: людям помоложе она рассказывает о получении услуг тоже виртуально, со своих страниц в социальных сетях. Присылает ссылку на портал, подробно объясняет, что и как там работает, почему это удобно. Они, в свою очередь, делятся информацией с друзьями.

«Мало социальной рекламы на эту тему, – сетует Ксения. – Часто люди от меня узнают впервые, что у нас работают подобные порталы. Когда начальство из области и из Москвы к нам приезжало, я им сразу сказала, что рекламы госуслуг по телевизору и в газетах нужно больше. Тогда бы люди охотнее решались воспользоваться порталом».

В селах на мобильного почтальона работает реклама народная. Елена Тихонова, специалист администрации Подкуровского сельского поселения, начала пользоваться услугами в электронном виде одной из первых в селе. Чаше всего «навещает» электронную налоговую инспекцию и приемную на сайте губернатора. Узнавая о новых возможностях работы с документами, люди часто просят ее помочь освоить государственный пор-

тал: «Часто жалуются на то, что приходят неправильные уведомления о налогах. Просят набрать ИНН, посмотреть на сайте задолженность. Для работы очень удобно».

ОСОБЫЙ ПОЧТАЛЬОН

Один из самых сложных моментов в работе Ксении Шалимовой – объяснить людям значение непонятных для них «компьютерных» понятий. По словам почтальона, настоящий праздник, когда общаешься с теми, кто в новых технологиях хоть немного понимает. Например, с Ниной Скорняковой, заведующей местной библиотекой. Ей не нужно часами растолковывать, что такое, например, логин и пароль. Нина Николаевна Интернетом пользуется ежедневно: «Спасибо Ксении, что рассказала мне о портале госуслуг. Теперь прямо с работы или из дома записываюсь на прием к врачам, оформляю выписки из документов. Если что не так, начальство пугает тем, что

напишем на сайт губернатору, мы теперь это хорошо умеем».

Мобильным почтальоном Ксения работает по два часа в день – согласно доплате за четверть ставки. Еще больше мобильности ей добавляет мопед, на котором она передвигается по селу. Это – транспорт личный, почта выделила своим сотрудникам пока велосипеды. «Надеюсь, скоро сменим их на скутеры, которые быстрее и удобнее».

Ксению коллеги несколько обособляют. Начальник почтового отделения села Солдатская Ташла Татьяна Зыкова даже говорит, что работа Ксении «устроена отдельно от повседневной работы почты». Электронные госуслуги пока диковинка даже для самих работников связи. Говорят, что попробовали, зарегистрировались, но пока не пользуются. «Почта у нас осталась одна за всех, – говорит Татьяна Зыкова. – Мы и товары народного потребления продаем, часто даже на дом возим пенсионерам, которым ходить тяжело, и принимаем все платежи. С утра и до вечера к нам идет непрекращающийся поток людей. Открываю почту в девять утра, а у порога уже стоит человек десять. А Ксюша вот учит людей Интернетом пользоваться».

текст

Екатерина Нейфельд

МОБИЛЬНЫЕ ПОЧТАЛЬОНЫ СЕТУЮТ, ЧТО ВЛАСТИ МАЛО РЕКЛАМИРУЮТ ЭЛЕКТРОННЫЕ ГОСУСЛУГИ. А В СЕЛАХ ЛУЧШАЯ РЕКЛАМА — САРАФАННОЕ РАДИО



Все платежи в Солдатской Ташле идут через почту



ДИПЛОМАТИЧЕСКАЯ ПОЧТА: ТАЙНА ЗА СЕМЬЮ ПЕЧАТЯМИ

Работа посольств, консульств и военных атташе остановится, стоит вывести из действия лишь одну не столь публичную, но очень важную службу – дипломатическую почту.

Главная задача дипломатической почты – обеспечить связь государств со своими представителями за рубежом. Согласно Венской конвенции о дипломатических отношениях, это следует делать при помощи официальной корреспонденции. Главным отличием дипломатической почты от обычной гражданской служат внешние опознавательные знаки. Груз должен быть соответствующим образом упакован, иметь штамп и печать государства или управляющего диппредставительства, а также сопровождаться курьерским листом с печатью и подписью главы МИДа. Стоит допустить малейшую ошибку при оформлении, и отправление тут же утрачивает свой дипломатический статус, а значит, любая проверяющая организация может вскрыть его и увидеть содержимое. Что, как известно, для дипломатического груза из ряда вон выходящая ситуация, которая может привести к серьезным осложнениям в отношениях между государствами. Ведь по международным законам тайна почты должна свято соблюдаться, переписка неприкосновенна даже при военных операциях.

КАК ВСЕ НАЧИНАЛОСЬ

История дипломатической почты так же стара, как и первых государств. Еще египетский фараон Аменхотеп II использовал специальных посланников для передачи тайных сообщений. Известен, например, случай, когда по приказу фараона письмо было написано на обритой голове раба. Несчастному пришлось сидеть в темнице, пока волосы не отросли настолько, чтобы скрыть сообщение. Зато такой хитроумный способ сокрытия ценной информации позволил гонцу беспрепятственно достичь цели назначения и ввести в заблуждение врагов.

Сегодня известно летописное упоминание о первых вестниках на Руси, относящееся ко времени правления князя Олега. Князь велел особо доверенному члену своей дружины отправиться к радимичам с «дипломатической нотой», в которой предлагал платить дань ему, а не хазарам.

До правления Петра I русских дипломатов как таковых за границей не существовало. В случае если государю необходимо было передать важную информацию правителям других стран, он посылал с этой миссией доверенного, которого в то время называли «соль» или «посоль». При этом

важные переговоры о войне, мире или торговле вели так называемые великие и легкие послы, а вот роль современных дипкурьеров выполняли гонцы, которые и возили государственные грамоты, головой ручаясь за их сохранность. В старину, когда нормы международного права еще не были разработаны, неприкосновенность гонца обеспечивали его высокий сан и положение в обществе. Царственные особы и князья, согласно установленному церемониалу, могли отправлять депеши лишь равным себе по положению, а в роли гонцов в таких случаях выступали приближенные из свиты, важные сановники или знатные путешественники.

Все изменилось с созданием в России почты, которое историки датируют 60-ми годами XVII века. Императоры и послы стали отправлять свои донесения более простым и дешевым способом, делая исключения лишь для особо важных писем.

В первые дни советской власти – с 27 августа 1918 года – была создана первая официальная дипломатическая почта, которая называлась в духе того времени – «Стол дипломатических курьеров». Роль дипкурьеров выполняли сотрудники Народного комиссариата по иностранным делам, вся служба вместе с администрацией и упаковщиками состояла всего из 11 человек.

Безусловно, со временем служба претерпела значительные изменения и сегодня является самостоятельным структурным подразделением МИДа – департаментом дипломатическо-курьерской связи. Он связывает аппараты президента и правительства, Государственную думу, Совет Федерации, государственные учреждения и ведомства со 150 представительствами и организациями Российской Федерации за рубежом.

ДИПКУРЬЕРЫ С НАВЫКАМИ БОНДА

В век высоких технологий, казалось бы, не должно возникать проблем с доставкой секретной информации. Почему, например, не пересылать ее электронной почтой или при помощи радиопередатчиков? Но не все так просто: на деле оказывается, что Интернет абсолютно ненадежен, а радиоточки в некоторых странах могут и запретить. Так что, несмотря на все научно-технические достижения,

радио и спутники на орбите, без гонца не обойтись и сегодня.

Дипломатический курьер при исполнении служебных обязанностей пользуется личной неприкосновенностью, такой же, как и дипломат. Дипкурьеру, кстати, также положен дипломатический паспорт, а все полномочия подтверждены курьерским листом. В какую бы страну ни следовал курьер, везде власти должны оказывать ему необходимое содействие.

Главные требования к таким специалистам – политическая грамотность и моральная устойчивость, курьеры должны быть физически выносливыми, свободно владеть несколькими языками, иметь высшее образование и семью. В советское время дипкурьеры были обязаны пройти серьезную физическую подготовку, овладеть самбо и стрельбой. Жесткие условия принятия на работу объясняются крайне рискованными операциями, в которых приходится участвовать курьерам, ведь интерес спецслужб к чужим государственным тайнам очень высок. Кроме того, иногда таким специалистам приходится доставлять почту в регионы, охваченные военными действиями, или в страны с напряженной политической обстановкой.

Истории известно множество случаев, когда спецслужбы пытались ввести дипкурьеров в заблуждение, чтобы завладеть их ношей – вализами. Всевозможные провокации, организация вооруженных нападений и даже транспортные катастрофы – вот с чем приходится сталкиваться в своей работе государевым гонцам, которые в любой ситуации должны суметь сохранить свой ценный

груз. Наиболее распространенный способ захвата диппочты – это похищение, замаскированное под бытовую кражу. Например, в 1970-х в московской гостинице «Метрополь» не повезло двум американским дипкурьерам. Один из них вышел прогуляться, а второй остался в номере сторожить ценный груз. Специально подготовленная горничная постучалась в номер и сообщила дипкурьеру, что его коллега застрял в лифте и просит помощи. В то время как наивный американец пытался из нарочно остановленного лифта освободить напарника, его вализа благополучно исчезла из номера.

Однажды в операцию по изъятию диппочты был вовлечен весь персонал самолета, перевозящего курьера. Команда симитировала аварийную ситуацию, самолет стал резко снижаться над Северным морем. Пилот объявил пассажирам, что авиалайнер терпит бедствие, и необходимо выкинуть за борт весь багаж в том числе и вализу. Внизу секретный груз уже ждали, он был найден и переправлен на специально ожидающий его катер.

Известны случаи, когда спецслужбы пытались тайно досмотреть содержимое вализы. В Мексике для этого вызывали даже знаменитого экстрасенса, а непальцы одно время прошупывали почту руками. В рамках тайного досмотра сотрудники КГБ создали специальную лабораторию, в которой можно было сделать снимки веревочных узлов, слепки с печати, а также запоры вализ.

Надежность дипломатических почт стран, имеющих статус мировых лидеров, находится на одном – высоком – уровне. Дипкурьеры России, Великобритании или США работают в рамках одной и той же международной конвенции, летают в одни и те же страны и на одних и тех же самолетах. Кстати, отечественная дипломатическая школа гордится тем, что за все время существования у наших дипкурьеров не пропало ни одной вализы. Однако курьеры небольших государств порой к своей должности относятся не столь ответственно. Известен случай, когда к российскому дипкурьеру в аэропорту подошел его коллега из небольшой европейской страны и попросил последить за вализой, пока он пообедает. Для нашего специалиста это было настоящим шоком.

НЕПРОФИЛЬНЫЙ ГРУЗ

Нередки случаи, когда в качестве дипломатической почты везут то, что ею вовсе не является. Известно, например, что некий английский дипломат, не доверяющий московским химчиствам, в вализе высылал в Лондон свои рубашки. По просьбе художника Святослава Рериха из буддийского храма таким образом доставили однажды святую воду, а в католическую Ирландию так регулярно отправляли противозачаточные средства. Пожалуй, наиболее внушительными «посланиями» были...





Дипломатическая вализа – это специальный почтовый мешок (русский – красного цвета), в котором осуществляется перевозка всей государственной корреспонденции и на который наложен иммунитет неприкосновенности. В прошлом использовались деревянные ящики, однако они оказались недостаточно надежны. Так, в 1918 году в Берлине на вокзале носильщики якобы случайно уронили дипломатический груз, ящик сломался, и вся корреспонденция оказалась в открытом доступе. В результате агенты национальной службы безопасности смогли убедиться, что дипломатическая почта содержала в себе антиправительственные прокламации, к слову, запрещенные накануне Брест-Литовским мирным договором. По этому случаю произошел оглушительный скандал, дипмисии отозвали, а для перевозок теперь используют чаще всего мешки – вализы. Масса и количество мест дипломатической почты ограничиваются лишь двусторонними договоренностями между странами, иногда для перевозки заказывается специальный самолет или грузовой трейлер.

бетонные блоки, которые отправлялись американским правительством на строительство посольства США в Москве. Говорят, что такую же стратегию выбрала и Россия, высылая в Вашингтон собственные стройматериалы для российского диппредставительства. Все дело в том, что таким образом стороны пытались защитить себя от встраивания различных прослушивающих устройств в стены, однако это не спасло их от контрразведчиков, умудрившихся даже в таких условиях установить жучки.

Все эти примеры вполне безобидны на фоне открытых преступлений, скрытых от посторонних глаз при перевозке вализ. Так, в 1964 году в Риме был обнаружен едва живой израильтянин, запечатанный в контейнер. Дипломатический груз отправлялся в Каир от лица египетской разведки, которая именно таким способом решила избавиться от сотрудника, которого заподозрила в измене. Ровно через 20 лет, но уже в Лондоне

произошел аналогичный случай, который закончился, к сожалению, трагически. Бывший министр Нигерии Умару Дикко, эмигрировавший в Англию, отличался крутым нравом и нередко выступал против действующего правительства родной страны. Нигерия решила вернуть беглеца на родину, для чего прибегла к помощи израильской спецслужбы «Моссад». Агенты поймали Дикко прямо на улице Лондона, накачали его наркотиками и доставили в аэропорт в деревянном ящике под видом дипломатической почты. Однако в спешке были допущены ошибки в маркировке, и в аэропорте посылка подверглась досмотру. К тому моменту Дикко уже погиб.

ПОРТРЕТНАЯ ГАЛЕРЕЯ

Говоря о дипломатической почте, нельзя не назвать имена тех, кто сделал профессию дипкурьера известной. Среди этих людей было немало знаменитостей. Так, в Государственном мемориальном музее А. В. Суворова в Санкт-Петербурге были продемонстрированы дипломатические паспорта великого русского полководца. Известно, что он лично доставлял депеши в Рим, Дрезден и Вену. С неоднократными дипкурьерскими миссиями в Вене и Париже также были поэт Федор Тютчев и брат русского писателя Дениса Фонвизина – Павел Фонвизин. Правительство привлекало к сотрудничеству в начале прошлого века таких известных деятелей, как Николай Вавилов, кинорежиссер Александр Довженко, сын Горького – Максим Пешков, и многих других. В рядах дипкурьеров традиционно много бывших выдающихся спортсменов с мировым именем, например олимпийский чемпион, динамовец Владимир Рыжкин, чемпион мира, хоккеист Юрий Волков, известный боксер Евгений Фролов, неоднократные чемпионы СССР Владимир Савдунин, Олег Толмачев и многие другие.

ПОЧТА РОССИИ

ПРИДУТ И ПРОВЕРЯТ

ТАИНСТВЕННЫЕ КЛИЕНТЫ И СУПЕРВАЙЗЕРЫ
ПРОТЕСТИРУЮТ КАЧЕСТВО СЕРВИСА ПО ВСЕЙ СТРАНЕ.



Почта России становится крупнейшим в стране заказчиком исследований по методу «Таинственный клиент». Если в позапрошлом году было проверено 10 тыс. отделений, а в прошлом – 15 тыс., то в этом году клиенты протестируют работу более 30 тыс. ОПС. Результаты проверок теперь анализируют созданные в филиалах комитеты по управлению качеством обслуживания – это еще один инструмент по улучшению сервиса в отделениях.

ЭВОЛЮЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Целенаправленно улучшением сервиса на Почте занимаются не так давно: лишь два года назад, в мае 2011 года, был создан департамент управления качеством обслуживания. Несмотря на небольшой срок и гигантские масштабы предприятия (42 тыс. отделений и более 300 тыс. сотрудников), департаменту удалось добиться положительных результатов в области повышения качества обслуживания в почтовых отделениях.

Начали с создания стандартов качества обслуживания физических и юридических лиц, установив единые правила поведения и общения операторов с клиентами. Стандарты были внедрены в процесс обучения и тестирования операторов, включены в вводные курсы для начинающих сотрудников, стали основой системы мотивации и контроля за происходящим в филиалах.

Затем появились новые проекты – краудсорсинговая платформа «Клуб клиентов», системы обработки обращений клиентов в социальных сетях, где ведется постоянная работа над претензиями по качеству обслуживания. Кроме того, идет оптимизация служебной зоны для повышения скорости обслуживания клиентов.

Конечно, не все изменения сервисного обслуживания очевидны клиентам и посетителям – пройден лишь начальный этап, но перемены в отделениях, особенно крупных, заметны уже сейчас. Видно, что постепенно они меняют облик предприятия. Это показывают и проверки «Таинственного клиента». Если в 2010 году лишь 23% отделений отвечали требованиям к качеству обслуживания, то в 2012 году – уже 69%. При этом рост среднего показателя качества сервиса по России составил 10%.

За два года удалось повысить показатели по соблюдению стандартов внешнего вида, компетентности на знание оказываемых услуг, обслуживания клиентов и оформления отделений. По словам руководителя департамента Елены Наумчик количество проверок в этом году намеренно увеличили почти в два раза, чтобы охватить каждый почтамт во всех регионах. На почтамтах понимают, что теперь качество их работы оценивается на основе тестирования всех отделений, и самые худшие могут подпортить картину.

В 2013 году проверки таинственных клиентов будут проведены в пиковые часы нагрузки на ОПС с целью повышения уровня объективности данных. Система оценки качества обслуживания носит циклический характер и является непрерывным процессом самосовершенствования. Контроль нужен постоянный – и внешний, и внутренний. Неслучайно проверки проводят не только таинственные клиенты – внешние контролеры, но и внутренние – супервайзеры, за каждым из которых закреплено не менее десяти отделений.

Именно результаты внутренних и внешних проверок становятся предметом ежемесячного обсуждения на комитетах по управлению качеством сервиса. Это важный источник информации, показывающий, какие процессы происходят внутри каждого почтового отделения.

НОВЫЙ ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Возглавляет комитет заместитель директора по коммерции филиала. Он, собственно, и отвечает за качество сервиса в отделениях связи. В комитет также входят все топ-менеджеры филиала, от которых зависит решение того или иного вопроса: заместители директора по производству, управлению персоналом и другие специалисты.

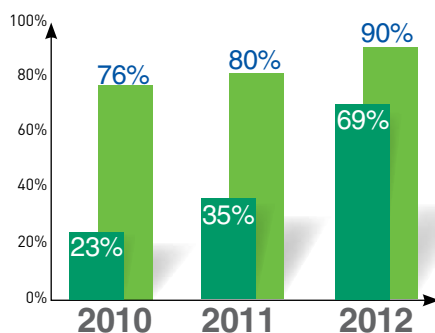
– Если проверки показали, что у конкретного отделения нет вывески или не обустроена зона обслуживания, – приводит пример Яна Деминова, ведущий специалист мониторинга качества обслуживания, – то принимаются конкретные меры для исправления ситуации, а через определенное время проходят повторные проверки указанных в отчете недостатков. Или, допустим, если сотрудники предоставили некомпетентную информацию по какой-то услуге, то проводят их обучение, а затем тестирование. Таким образом, филиалы находят изъяны в работе своих операторов и стараются ее улучшить, оценивают эффективность ОПС, исправляют их недостатки и совершенствуют качество сервиса.

Именно в систематическом контроле во многом кроется секрет качественного сервиса. Его регулярно нужно полировать до блеска, иначе эффекта не добиться. Скажем, в УФПС Республики Коми проверки проводят часто и по графику, что позволяет постоянно держать операторов в тонусе, так как они знают, что мониторинг не эпизодический, а регулярный.

– Нам необходимо было мобилизовать наши усилия в регионах, повысить уровень ответственности и принятия решения по качеству сервиса в каждом филиале, – объясняет причину создания комитетов Елена Наумчик. – Когда руководители филиалов будут понимать, что от клиентской удовлетворенности зависит их премирование и карьерные перспективы, тогда и качество клиентского обслуживания у нас существенно улучшится. При их аттестации результаты по сервису обязательно учитываются.

ДИНАМИКА КАЧЕСТВА СЕРВИСА

■ ОПС с показателем выше 88%
■ Среднее значение качества сервиса



CSI ИМ В ПОМОЩЬ

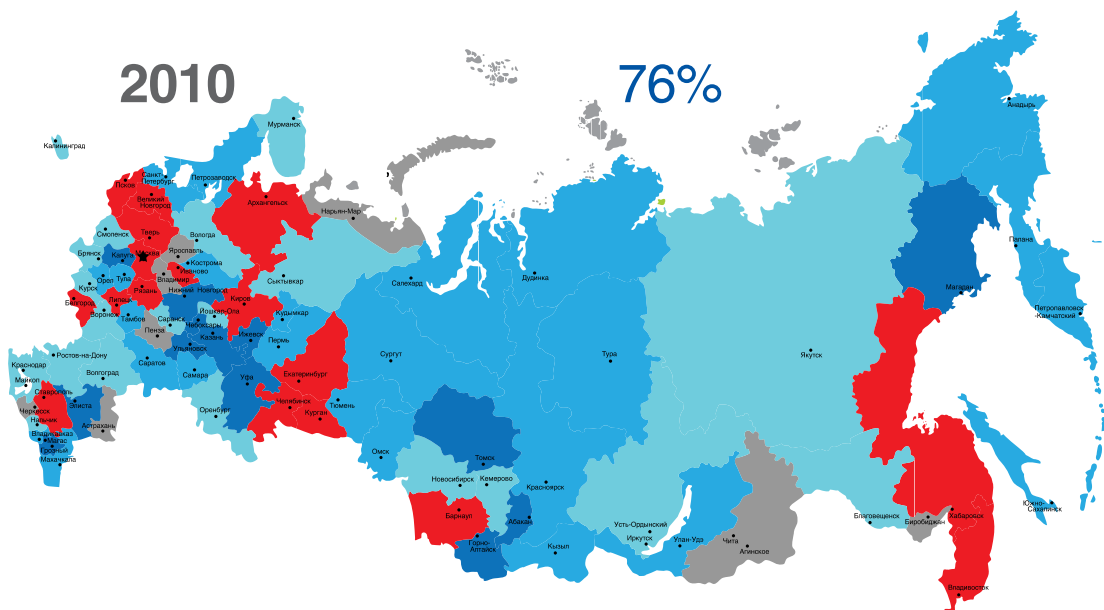
Естественно, сам по себе контроль – не самоцель, он нужен для улучшения конкретных показателей и создания позитивного мнения клиентов. В прошлом году совместно с компанией Magram была разработана модель клиентской удовлетворенности на базе американского индекса CSI (Customer Satisfaction Index – индекс настроения потребителя). В модели были выделены основные факторы, формирующие впечатление клиента от обслуживания в отделениях. Опираясь на них, были сгруппированы ключевые блоки: скорость, персонал, услуги, помещение, оснащенность, удаленные каналы. Каждый блок расписали детально,

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕРОК ПО МЕТОДУ «ТАИНСТВЕННЫЙ КЛИЕНТ»

- > 88%
- > 80%—87,99%
- > 72%—79,99%
- > 65%—71,99%
- > 65%

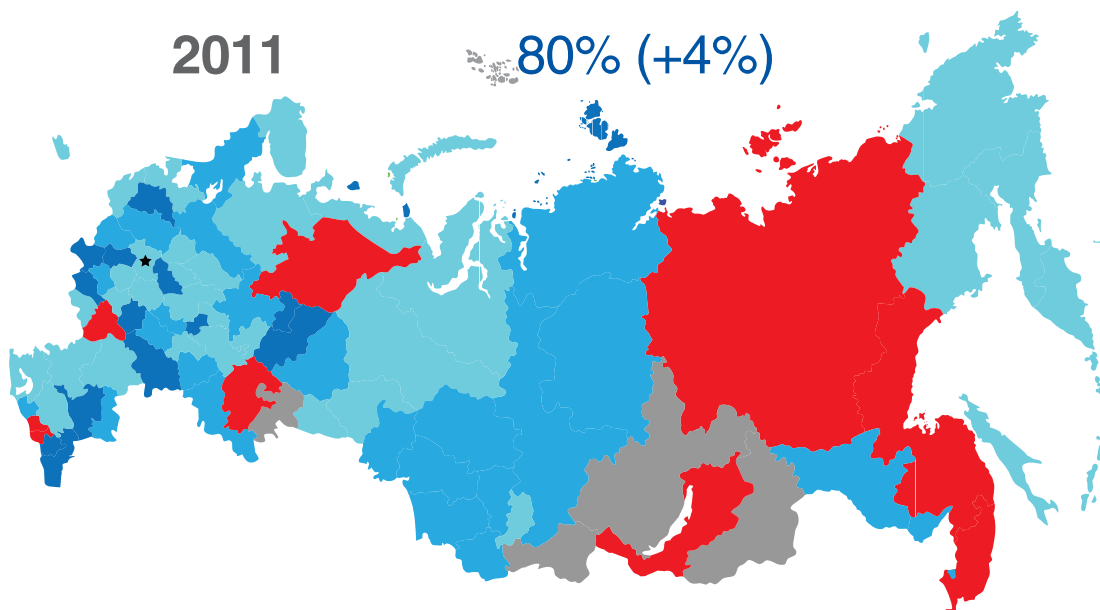
2010

76%



2011

80% (+4%)



2012

90% (+10%)



и получилась паутиная модель 360 градусов, каждый показатель в которой оценивается клиентами по десятибалльной шкале.

В 2012 году компания Magram провела опрос физических и юридических лиц, выясняя их удовлетворенность параметрами, указанными в этой паутине. Конечно, в первую очередь клиентов волнует скорость обслуживания, профессионализм операторов, их ответственность, порядочность, что вполне естественно. Но есть и много других интересных моментов. В частности, опрос показал, что для клиентов, к примеру, важно наличие кулеров с прохладной водой в отделениях.

Такого рода факторы, кстати, сильно влияют на конечное мнение потребителей, что подтверждают и различные опросы мировых консалтинговых агентств. Почти 70% респондентов признаются, что эмоции, получаемые в процессе взаимодействия с той или иной компанией, наполовину сказываются на общем впечатлении об ее услугах, и только 50% оценки непосредственно связаны с ценой, качеством, сроками поставки и т. д.

Для наглядности на Почте России составили карту идеального офиса с точки зрения и физических, и юридических лиц. Она, как зеркало, отражает разницу между тем, что есть сегодня в отделениях и к чему необходимо стремиться. По результатам CSI за 2012 год в оценках наблюдается положительная динамика, но пока не такая значительная, какой ее хотелось бы видеть специалистам по управлению качеством.

ЧТО ЕЩЕ ВЛИЯЕТ НА ОЦЕНКУ?

Здесь уместно отметить, что оценки, конечно, зависят и от логистики, сроков доставки посылок и бандеролей, темпов реконструкции отделений и других сквозных процессов, существующих на предприятии. Требуются инвестиции и в замену оборудования, в каналы связи, технические

ЧТО ДОЛЖНО БЫТЬ НА ПОЧТЕ РОССИИ, ПО МНЕНИЮ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ



средства контроля за качеством оказания услуг. Речь идет о камерах видеонаблюдения, системах электронной очереди и выявления перегруженных ОПС, пультах оценки оператора и т. д. Да и более весомые средства нужны для мотивации сотрудников Почты России, средняя зарплата которых составляет 58% от средней по стране. А на все и сразу, естественно, денег не хватает.

При всех объективных сложностях, которые влияют на работу Почты России в целом (речь о сквозных процессах), предприятие не может ронять показатели, иначе это ему грозит эффектом домино. Снижение качества сервиса, как известно, ведет к потере клиентов и, как следствие, доходов. А это напрямую отражается на возможностях по повышению зарплаты и мотивации сотрудников. Не будет мотивации – не будет и улучшения сервиса. Все эти процессы взаимосвязаны. Прекрасно понимая это, на Почте России стимулируют подачу идей по улучшению клиентского сервиса.

КОНВЕЙЕР ИДЕЙ + КРАУДСОРСИНГ

Идеи предприятие получает как от своих сотрудников, так и непосредственно от клиентов.

За полтора года существования проекта «Конвейер идей» от сотрудников поступило более 14 тыс. предложений, из них уже реализовано 2700. Экономический эффект превысил 262 млн

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПОЧТЕ РОССИИ

	2011	2012	динамика
СРЕДНЯЯ ПО ВСЕМ ФАКТОРАМ	6,04	6,24	0,2 ↑
СКОРОСТЬ	6,75	6,86	0,11 ↑
ПЕРСОНАЛ	6,77	6,85	0,08 ↑
УСЛУГИ	7,19	7,31	0,12 ↑
ПОМЕЩЕНИЕ	5,51	5,79	0,28 ↑
ОСНАЩЕННОСТЬ	5,25	5,5	0,25 ↑
УДАЛЕННЫЕ КАНАЛЫ	4,5	5,11	0,61 ↑



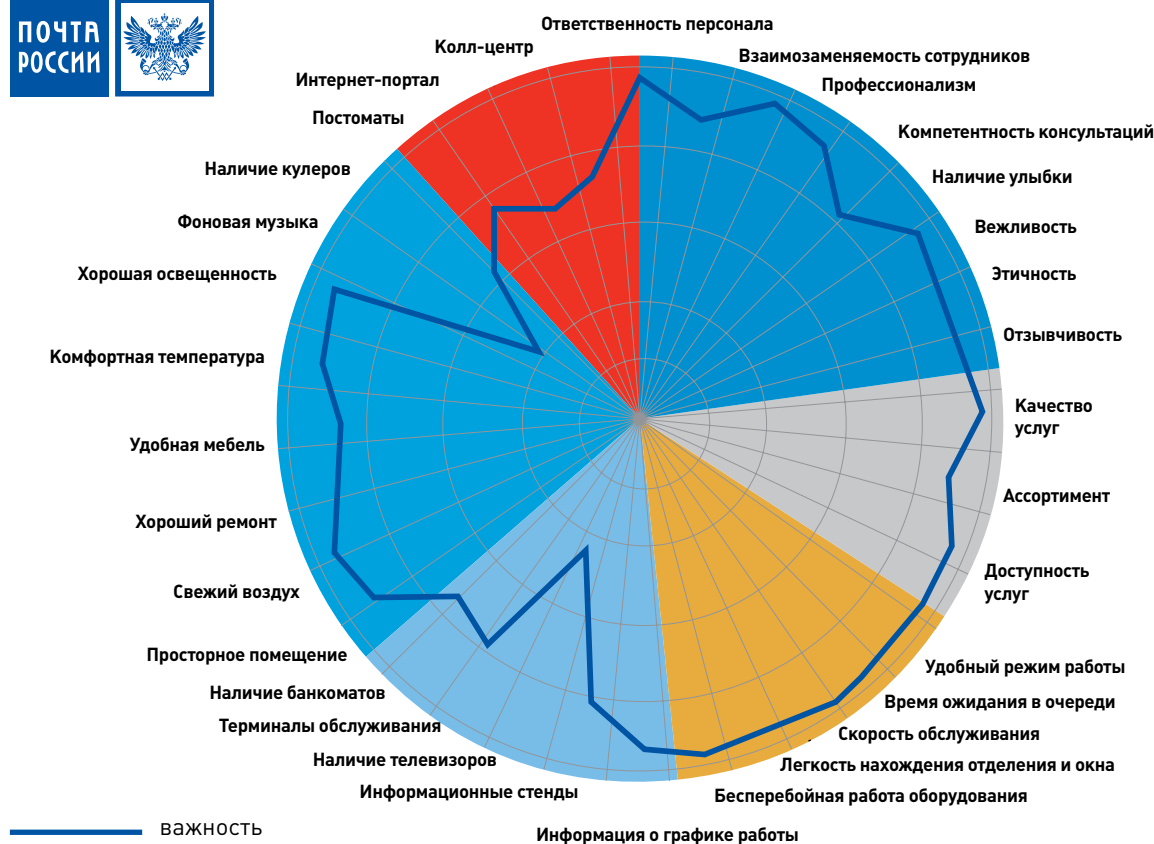
ЧТО ДОЛЖНО БЫТЬ НА ПОЧТЕ РОССИИ, ПО МНЕНИЮ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ



СЕКРЕТНОЕ ОРУЖИЕ СЕРВИСА

Банки стараются привлекать клиентов не только качественными банковскими услугами, но и обстановкой в отделении. Наряду с освещением в ход идут кондиционеры и увлажнители воздуха – никто не хочет задыхаться от жары или, наоборот, мерзнуть, если пришел открывать депозит. Комфорт достигается и с помощью таких, казалось бы, незначительных вещей, как установка кофемашин или регулярное проветривание в помещении – ведь именно из мелочей складывается представление клиента о банке. Среди оборудования, которое банки устанавливают в своих офисах и отделениях, есть и секретное. В последние годы в России стал популярен так называемый аромамаркетинг, когда компании используют ароматы, которые поднимают настроение клиентов, а значит, увеличивают прибыль. В булочных распыляют искусственные ароматы свежеиспеченного хлеба, в местах продаж искусственных елок – запаха хвои. Есть свои ароматы и для банковских офисов, и некоторые банки уже используют этот путь для создания комфортной атмосферы для своих клиентов. Ведь запах действует на подсознание. И потому установки для ароматизации воздуха не такая уж и экзотика.

ВАЖНОСТЬ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАРАМЕТРАМИ. ПОЧТА РОССИИ: ФИЗИЧЕСКИЕ ЛИЦА



рублей. И это только с учетом 547 идей, эффект от внедрения которых можно оценить в деньгах. При этом сам поток идей вырос в 2,5 раза, что не удивительно: их авторам выплачено 12,7 млн рублей – есть прямая заинтересованность.

Среди этого потока немало предложений по упрощению работы и повышению качества сервиса. В частности, сейчас в рамках «Конвейера идей» проходит конкурс «Международные посылки. Без коллапса в ОПС». К сожалению, в отделения международных посылок приходят неравномерно – в большом количестве и одновременно. Их сложно перемещать (они чаще всего объемные), учет приходится вести вручную, что оборачивается дополнительными трудозатратами и задержками при выдаче посылок.

На конкурс, который продлится до 15 июля, уже поступило 135 идей, связанных с упрощением и ускорением технологии обработки международной почты, сервисными удобствами для клиентов, изменениями форм, бланков и программного обеспечения.

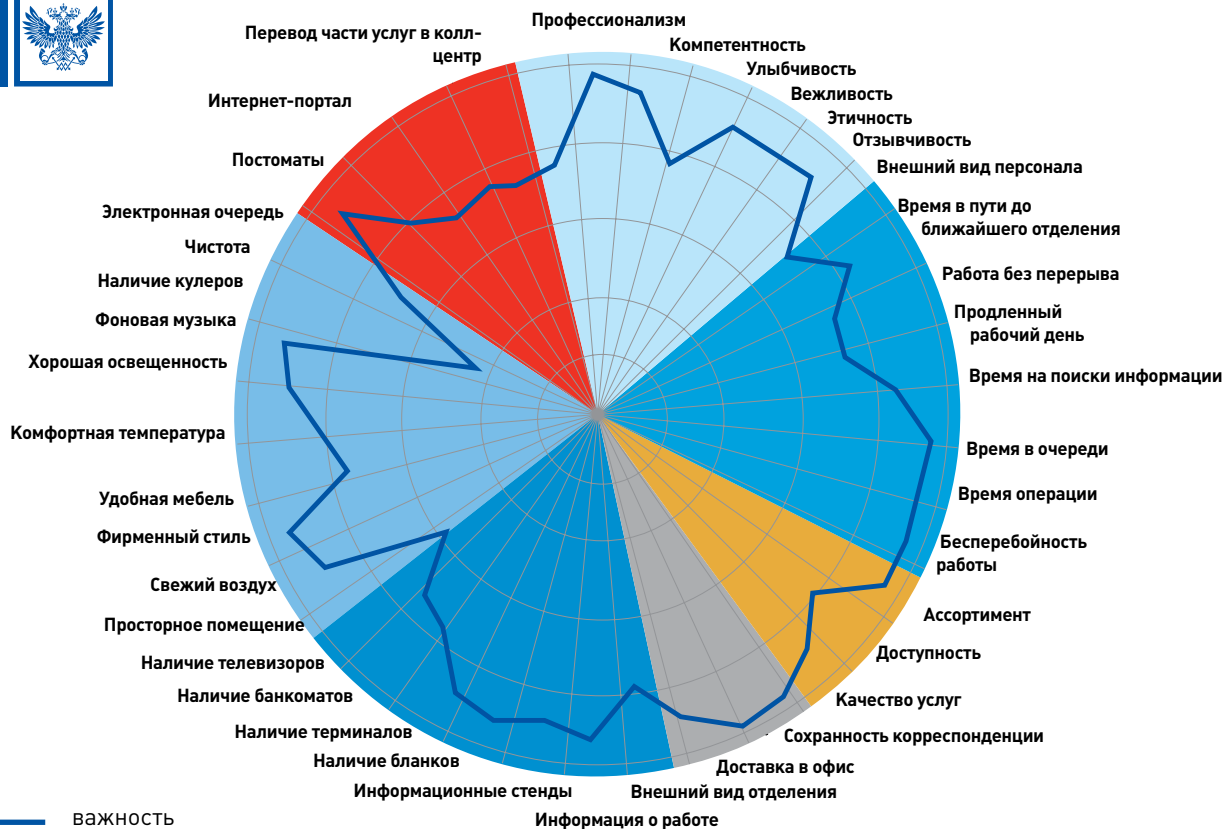
Немало полезного могут подсказать и клиенты, но для этого их нужно вовлечь в решение проблем Почты с использованием социальных сетей, предоставив интернет-площадку для обсуждения

и высказывания мнений. В том числе посредством поощрительных конкурсов и специализированных опросов. По сути, речь идет о создании собственной краудсорсинговой платформы, запустить которую Почта России планирует в ближайшие несколько месяцев. Основной целью этой платформы станет мониторинг работы отделений силами клиентов. Это позволит предприятию постоянно и в реальном времени получать свежую информацию об очередях, следовании стандартам качества сервиса и соблюдении графика работы отделений по всей стране.

Опыт создания таких платформ есть у Альфа-банка, Сбербанка и других. Это позволяет им экономить значительные суммы. К примеру, Герман Греф заявлял, что в результате внедрения краудсорсинговых решений по итогам 2011 года Сбербанк сэкономил 7 млрд рублей, а по итогам 2012-го – уже 14 млрд рублей.

Кстати, один из последних краудсорсинговых проектов Сбербанка касается очередей в отделениях – актуальная проблема для многих розничных компаний и банков. За три месяца в проекте приняли участие почти шесть тыс. человек из девяти стран. Они подали более 1,5 тыс. предложений по основным темам проекта и оставили около двух

ВАЖНОСТЬ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАРАМЕТРАМИ. ПОЧТА РОССИИ: ЮРИДИЧЕСКИЕ ЛИЦА



тыс. комментариев, определив сотни уникальных причин возникновения очередей и способы их устранения.

Собственные краудсорсинговые платформы во всем мире помогают компаниям улучшить клиентский сервис. Именно клиенты во время опроса высказали пожелание ввести в почтовых отделениях частично отдельные очереди для физических и юридических лиц, что позволило повысить пропускную способность окон и локализовать конфликты. А они возникают, когда курьеры компаний или индивидуальные предприниматели выкладывают оператору по 100 отправок и парализуют всю очередь. И естественно, в ответ выслушивают массу претензий от живой очереди в зале. Компании-клиенты даже готовы согласиться с более длительным по времени обслуживанием, лишь бы оградить своих людей от негативных эмоций. И Почта России пошла им навстречу: с конца прошлого года ввела локальную специализацию в отделениях с помощью понятной навигации.

СЕРВИС С ПРИБЫЛЬЮ

Современный потребитель сегодня не готов много времени проводить в офисах. Он больше предпочитает самостоятельное и дистанционное обслужива-

ние – так ему психологически легче и комфортнее. По этой причине широкое распространение получили дистанционная торговля, различные автоматы и терминалы по самообслуживанию. Поэтому не важно, каким способом и методом ты развиваешь сервис в отделениях: используешь мировые методики, собственные идеи, клиентов или сотрудников. Совершенно очевидно, что без скорости, комфорта и повышения производительности труда операторов (продавцов) у фронт-офисов нет будущего.

Конечная цель сервиса – превратить операторов ОПС в эффективных продавцов. Сейчас сеть недостаточно управляема и поэтому качество страдает. В департаменте управления качеством обслуживания это хорошо понимают и демонстрируют график, показывающий размер крупных российских сетей и прибыль, которую эти сети генерируют. Легко можно высчитать, сколько денег приносит одна точка/магазин/, банковское отделение или почтовое. Как видите, на одно ОПС пока приходится 17 тыс. рублей. И в перспективе эта сумма может многократно увеличиться. Свою лепту в рост прибыли и призваны внести комитеты по управлению качеством в филиалах.

текст
Вадим Юрков



ОЧЕРЕДНОЕ РЕШЕНИЕ

Очереди станут меньше, а комфорта больше: Почта России запускает масштабный проект по внедрению электронных очередей – в этом году они появятся в 356 крупных отделениях страны. Это поможет сократить потери при обслуживании клиентов и повысить пропускную способность ОПС за счет перераспределения операций между окнами.

ВРЕМЯ КОМФОРТНОГО ОЖИДАНИЯ

Электронные очереди становятся привычными атрибутами современных фронт-офисов. Несколько лет назад их активно начали внедрять банки, а сегодня без них не обходятся даже поликлиники, детские сады, ЗАГСы и центры занятости населения. Кризиса нет, наплыва безработных тоже, а электронная система управления очередью в службах трудоустройства уже есть – очевидно, на случай изменения экономической ситуации в стране.

Формы электронной очереди могут быть разные, будь то предварительная запись по Интернету к врачу или получение талона в терминале офиса на прием к оператору – суть от этого не меняется: техническое новшество облегчает время ожидания для клиентов. В первую очередь – психологически. Не нужно толкаться, беспокоиться, что стоящий перед тобой человек испарится или, наоборот, некто возникнет из ниоткуда и начнет качать права: дескать, «я занимал». Если окна обслуживания универсальные, не нужно угадывать, где очередь подойдет быстрее, нет риска промахнуться из-за того, что другие занимают ее в несколько окон сразу, перепрыгивают аккуратно перед тобой и почти на час застревают с неожиданно сложной операцией. Никто на тебя не смотрит, как порой в «живой» очереди, не контролирует твои действия – в общем, меньше поводов для раздражения и конфликтных ситуаций. Это выгодно и клиентам, и самим организациям.

У организаций двойной интерес. Комфорт для посетителей – только одна сторона медали. Другая – повышается пропускная способность офиса и, как следствие, увеличивается прибыль. К примеру, в «ВТБ 24» утверждают, что пропускная способность отделения вырастает в среднем на 10% уже через три месяца после внедрения системы управления очередью (СЭО). Поставщики



**ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ В ЭЛЕКТРОННОЙ
ОЧЕРЕДИ УМЕНЬШАЕТСЯ НА 20%,
А ПРОПУСКНАЯ СПОСОБНОСТЬ ОТДЕЛЕНИЯ
УВЕЛИЧИВАЕТСЯ НА 10% ■**

СЭО говорят, что время ожидания уменьшается на 20%, а в целом время обслуживания (система заставляет операторов работать быстрее) может сократиться на 30–50%. Чем больше посетителей, тем выше эффект от внедрения системы, уверяют их разработчики. Недаром СЭО зачастую внед-

ряется в крупных отделениях, где сосредоточен основной поток клиентов.

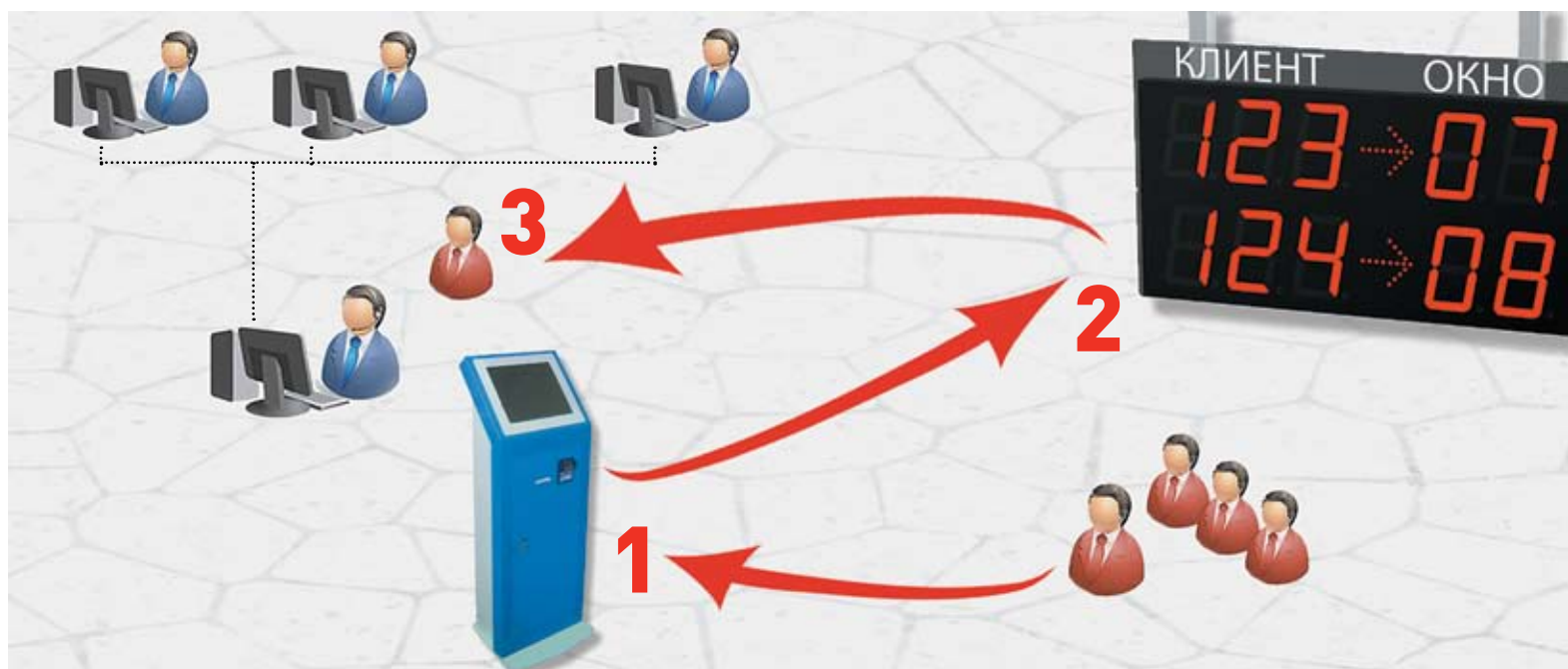
Можно по-разному относиться к подобным оценкам, но в любом случае в России постепенно привыкают к электронной очереди. Да, на первых порах вмешивается человеческий фактор (к терминалам по выдаче талончиков нередко приходится приставлять консультанта или охранника из-за экономии), но это лишь первоначальные издержки: мы догоняем Европу, где уже давно привыкли к автоматизации многих аспектов жизни.

ЗАГРУЖЕННОСТЬ ОТДЕЛЕНИЯ В РЕЖИМЕ ОНЛАЙН

Для Почты России электронные очереди не в новинку: первые системы предприятие стало устанавливать еще лет десять назад. В тестовом режиме они были опробованы не только в Центре международной почты на Варшавском шоссе и крупных отделениях таких мегаполисов, как Москва и Санкт-Петербург, но и в регионах. Однако до недавнего времени электронные очереди были внедрены лишь в ста отделениях, что для масштабной сети национального почтового оператора, конечно же, недостаточно. В этом году на проект выделено около 200 млн рублей.

Современные электронные средства для обслуживания клиентов обходятся недешево: в среднем установка СЭО в одном отделении стоит от 500 тыс. до 1 млн рублей, а в крупном

АРХИТЕКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДЬЮ



фронт-офисе ее стоимость может зашкаливать до 2 млн рублей. Поэтому сначала системой будут оснащать наиболее крупные почтовые отделения, имеющие не менее восьми рабочих окон в регионах и не менее пяти в Москве, – там, где наибольший наплыв клиентов, где это экономически оправдано.

В 2013 году электронные очереди появятся в 356 отделениях по всей стране: в Архангельской, Калининградской, Ростовской, Челябинской областях, Краснодарском, Красноярском краях, Республике Башкортостан и в других регионах. Больше всего отделений оснастят в Москве и Санкт-Петербурге, учитывая количество клиентов. Так, например, в Москве электронная очередь заработает в 129 почтовых отделениях, так как ежедневно в столице оказывается свыше 1,5 млн услуг, из которых примерно 750 тыс. – услуги для физических лиц. В следующем году СЭО будут устанавливать даже в небольших отделениях, имеющих не менее пяти окон в регионах и не менее трех в столице. В целом потребность в оснащении всей сети по России составляет около 4500 отделений, а по Москве – более 440. Понятно, что реализация такого масштабного проекта займет не один год.

Конечная цель проекта – создать единую систему мониторинга и управления очередями. Внедрение централизованного модуля IT-системы позволит отслеживать данные по загрузке всей сети, количество посетителей, среднее время ожидания в очереди и обслуживания клиентов. Все эти статистические данные можно будет увидеть как по отдельным ОПС, так и почтамтам. Появится возможность анализировать текущий уровень нагрузки в отделениях за день, неделю, месяц, выявлять ОПС с наиболее максимальной загрузкой.

Электронная система – прекрасный способ сбора статистики и по работе операторов. Несложно вычислить, допустим, сколько человек обслужил сотрудник за день, сколько длилась работа с одним клиентом, сколько занимали перерывы и т. д. Все эта информация, предоставляемая руководству как в онлайн-режиме, так и в виде регулярных отчетов, поможет решить проблему контроля персонала, работающего в операционных залах. Полученные данные руководители почтовых отделений смогут использовать для оценки эффективности работы сотрудников и устранения причин возникновения очередей.

Кстати, клиенты и сами смогут оценивать работу операторов. В комплект СЭО входит система оценки качества обслуживания клиентов (СОКОК). Такие устройства оценки с зеленой и красной кнопками установлены в Сбербанке и других кредитных учреждениях. Благо-



даря отзывам клиентов – посредством нажатия кнопки – можно вести индивидуальный рейтинг операторов, отмечает Арсений Уланов из департамента управления качеством обслуживания Почты России. По его словам, руководители почтового ведомства смогут оперативно получать сведения об отделениях, почтамтах и филиалах с высоким или недостаточным уровнем сервиса. Заработает единая система мониторинга и управления очередями уже в следующем году.

ПРАКТИКА ОКУПАЕМОСТИ

Несмотря на существенные затраты по оснащению офисов СЭО, многие организации на них идут, понимая, что это не напрасная трата денег и даже окупаемая. Особенно если речь идет о коммерческих структурах. К примеру, банки – первопроходцы по освоению электронных очередей – рассчитывают окупаемость, исходя из среднего годового дохода отделения. Если рост клиентопотока по сети составляет 30% в год, то окупить проект можно менее чем за год, замечает топ-менеджер «ВТБ-24». Недаром Альфа-банк установил электронную систему во всех своих московских отделениях и крупных региональных. Похожей стратегии придерживаются и многие другие банки, не привыкшие понапрасну тратить деньги своих акционеров.

Проводят расчеты по окупаемости проекта и на Почте России, беря за основу минимизацию потерь при обслуживании клиентов отделений. К примеру, потери, связанные с параллельным консультированием нескольких клиентов, как



Благодаря СЭО руководитель ОПС может отслеживать работу операторов в режиме онлайн

**ДО ОБЕДА ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ
НА ГЛАВПОЧТАМТЕ В МИАССЕ – 5 МИНУТ.
В ЧАС ПИК КЛИЕНТЫ СТОЯТ В ОЧЕРЕДИ
ДО 15 МИНУТ ■**

Без суеты и столпотворения

ДЕСЯТЬ ЛЕТ НАЗАД ЧЕЛЯБИНСКОЕ УФПС СТАЛО ОДНИМ ИЗ ПЕРВЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ РЕГИОНА, ВНЕДРИВШИХ ЭЛЕКТРОННУЮ СИСТЕМУ УПРАВЛЕНИЯ ОЧЕРЕДЬЮ. НОВШЕСТВО ТОГДА ВЫЗВАЛО НЕБЫВАЛЫЙ ИНТЕРЕС: ЧТОБЫ УВИДЕТЬ В ДЕЙСТВИИ НОВУЮ ТЕХНОЛОГИЮ, В ПОЧТОВОЕ ОТДЕЛЕНИЕ № 80 ЧЕЛЯБИНСКОГО ПОЧТАМТА ПРИЕЗЖАЛИ ДЕЛЕГАЦИИ ИЗ РАЗЛИЧНЫХ РЕГИОНОВ СТРАНЫ И СОПРЕДЕЛЬНЫХ РЕСПУБЛИК.

В настоящее время в Челябинской области пять фронт-офисов Почты России оснащены электронной очередью. Одна из них установлена в центральном ОПС Миасского почтамта, которое открылось в ноябре 2011 года после реконструкции. Судя по опросу посетителей, сюда приезжают клиенты со всего города.

– Причина объяснима: наше отделение единственное среди ОПС Миасса, оснащенное электронной очередью, – поясняет Юлия Панферова, начальник центрального почтового отделения Миасского почтамта. – Посетители не любят стоять в очередях, а у нас стоять и не нужно: в период низкой загрузки очередь идет быстро, а в часы пик, обеденное и вечернее время клиенты могут отдохнуть, присев на удобные стулья. Многие посетители, чтобы скоротать время, берут талон и сразу же направляются в зону розничной торговли, чтобы выбрать из широкого ассортимента необходимый товар или почитать свежую прессу, приобретенную здесь же.

Мы решили выяснить, как влияет на обслуживание клиентов электронная очередь в период между низкой и пиковой нагрузкой. Отделение работает без выходных дней, в будни – с 8:00 до 20:00 без перерыва на обед. В среднем за день оно обслуживает 350 человек, а в период оплаты коммунальных услуг, с 13 по 23 число каждого месяца, посещаемость увеличивается почти в два раза.

День недели – четверг. На часах 11:30. Вошедший в ОПС молодой человек берет у входа на стойке талон. Номер его очереди – 081. Он уверенно проходит в зал, садится на стул и устремляет свой взор на электронное табло, высветившее номер 079

и стрелку с цифрой операционного окна. Это значит, что минут через пять прозвучит звуковой сигнал и подойдет его очередь.

В этот час в отделении работает два универсальных операционных окна и одно для приема посылок. В клиентском зале также открыта зона розничной торговли и пункт коллективного доступа в Интернет, которые не охвачены электронной системой регулирования очереди. В почтовом отделении восемь посетителей. Время обслуживания каждого клиента составляет от трех до десяти минут, а время ожидания – в среднем пять минут. К 12 часам количество потребителей увеличивается вдвое, начальник отделения выводит дополнительного оператора, открывается третье универсальное окно. К 12:30 поток желающих воспользоваться услугами почты возрастает на треть. Наступил пиковый период нагрузки, который продлится примерно до 14 часов. Время ожидания своей очереди в час пик увеличивается до 15 минут.

Среди посетителей центрального ОПС Миасса люди разного возраста и социального положения: те, кто работают и пришли в обеденный перерыв на почту, пенсионеры, студенты, школьники и родители с малолетними детьми.

По мнению пенсионера Владимира Курдюкова, электронная очередь на почте должна быть обязательно, особенно она необходима пожилым людям. «Я передвигаюсь с трудом, – говорит Владимир Петрович, – только в этом почтовом отделении чувствую себя комфортно, так как могу сидеть, а не стоять в «живой» очереди».



Пятилетний Славик любит с мамой приходить в отделение с электронной очередью

Мама пятилетнего мальчика считает, что за электронной очередью будущее: «Мой Славик всегда с радостью идет в это отделение: ему не терпится самостоятельно нажать на кнопку терминала и оторвать талон, чтобы потом следить за изображением на табло. А вот в обычные почтовые отделения ему приходится неинтересно».

Своими впечатлениями поделилась и Наталья Третьякова, специалист судебного участка № 2 г. Миасса: «Я более десяти лет ежедневно пользуюсь услугами почтовой связи: отправляю и получаю судебную корреспонденцию, ежемесячно вношу коммунальные платежи. До появления электронной очереди приходилось стоять то в одну, то в другую кассу, а сейчас все услуги можно получить в одном окне без столпотворения и суеты, это очень удобно. Еще мне очень нравится, как работает оператор связи Светлана Кулеева, она любую услугу оказывает быстро и качественно, иногда я даже меняюсь очередью с посетителями, чтобы попасть именно к ней».

Кстати, электронная очередь влияет и на размер ежемесячного денежного вознаграждения операторов связи, работающих на сдельной системе оплаты труда. Система ведет учет нагрузки операторов, четко фиксирует количество клиентов, а также скорость их обслуживания.

Как отмечает Владимир Образцов, директор УФПС Челябинской области, система электронной очереди не только улучшает качество обслуживания клиентов, но и предоставляет полную информацию о работе ОПС и отдельных работников, а это повышает их мотивацию и производительность труда.

В 2013 году планируется внедрение электронной очереди еще в шести крупных отделениях Челябинской области: в ОПС Верхнего Уфалея, Кыштыма, Трехгорного, Чебаркуля и в двух почтовых отделениях Челябинска.

Ольга Давиденко

показывают исследования, составляют около шести минут в день на одно окно – в месяц получается 180 минут. Если учесть, что среднее время оказания услуг с учетом потерь составляет около пяти минут, то можно оказать дополнительное количество услуг в объеме 36 единиц. Эффект масштаба сети показывает весомые цифры. Лишь одно УФПС Москвы в состоянии выполнить дополнительно более 51 тыс. операций.

Исследование, которое проводила компания Golden Apple для почтового оператора, показывает, что доля посетителей, не дождавшихся обслуживания из-за очередей, составляет около 7%. Даже если вернуть половину из них, то несложно рассчитать дополнительный доход московского отделения, полученный в результате обслуживания этих клиентов. Даже заниженные расчеты говорят о том, что СЭО для УФПС Москвы можно окупить за год и два месяца. Конечно, в регионах, где нет большого трафика, картина будет несколько иная, но в допустимых пределах окупаемости.

Кроме того, не все в данном случае измеряется деньгами. После нескольких лет использования электронных очередей банки подметили, что они повышают удовлетворенность клиентов уровнем обслуживания, их лояльность, которые сложно подсчитать в деньгах. Зато есть вполне понятные показатели. Допустим, в «ЮниКредит Банке» за два года вдвое сократили долю клиентов, вынужденных ждать в очередях более десяти минут. Перекрестные же продажи банка после внедрения СЭО вырастают на 9%.

Есть и другой плюс: за время ожидания клиент может более внимательно изучить информационные брошюры об услугах, заинтересоваться новыми продуктами. Никто не мешает ему, согласитесь, приобрести печатную и другую продукцию в почтовых отделениях, что тоже можно занести в копилку дополнительного дохода.

За всеми этими расчетами и рассуждениями важно не забывать: такую картину можно представить, если само отделение во всех аспектах своей деятельности отвечает современным требованиям. Речь идет не только о капитально отремонтированных помещениях с современными интерьерами, средствами связи и оргтехники. Требуется и укомплектованность кадрами, оперативное обучение персонала и соблюдение

ЭЛЕКТРОННЫЕ ОЧЕРЕДИ ПОВЫШАЮТ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТОВ ОБСЛУЖИВАНИЕМ, ИХ ЛОЯЛЬНОСТЬ. ЭТИ ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА СЛОЖНО ПОДСЧИТАТЬ В ДЕНЬГАХ, НО НЕДООЦЕНИВАТЬ ТОЖЕ НЕ СЛЕДУЕТ ■



356 по всей стране оборудуют системой электронной очереди до конца этого года
отделений

20% смогут сэкономить клиенты почты при работе по новой схеме ожидания
времени

других не менее важных факторов. Именно поэтому СЭО запускают лишь в подготовленных отделениях после обучения персонала и реконструкции отделений, обновленных в фирменном корпоративном стиле. Одна статья затрат здесь напрямую привязана к другой, что, понятно, сказывается на темпах реализации проекта.

ОЧЕРЕДЬ – ЭТО И ХОРОШО, И ПЛОХО

Вообще очередь – это на самом деле хорошо, это говорит о том, что есть спрос на услуги компании, напоминает руководитель департамента управления качеством обслуживания Почты России Елена Наумчик. Другое дело, добавляет она, что медленное движение очереди вызывает негативные эмоции у клиентов.

Компания «Дамаск», которая в свое время предложила Сбербанку оборудовать рабочие места операторов автоматическими пультами оценки качества, провела первичные замеры лояльности на местах внедрения. Оказалось, что оценка целесообразности нововведения менялась у клиентов в прямой зависимости от количества посетителей, присутствовавших в отделении. Если людей было мало и в зале был свободный оператор, то необходимость брать талон на пульте регистрации воспринималась посетителями как лишнее действие. Однако как только число посетителей возрастало до пяти – семи человек, и свободные операторы не обнаруживались, СЭО начинали оценивать положительно и воспринимать как благо.

О чем это говорит? О том, что первое Почте России вряд ли грозит, учитывая постоянный поток клиентов. А вот над быстрым и качественным обслуживанием, ускоряющим движение очереди, стоит детально поработать. Тогда и клиенты будут довольны, что их быстро обслужили, и технические инновации восприниматься ими положительно. В том числе и те, которые напрямую связаны с очередями.

текст
Вадим Юрков

НА ВЕЗДЕХОДЕ – ЗА ПОЧТОЙ

Кемеровские почтальоны своими руками собрали машины, которые помогают поддерживать жизнь в таких укромных уголках, куда кроме почтовиков не проберется больше никто.



БОЛЬШИЕ ШИНЫ

На Почте в основном работают женщины – это ни для кого не секрет. Но есть и представители сильной половины человечества, как, например, среди сотрудников Прокопьевского почтамта УФПС Кемеровской области. Они доставляют почту в труднодоступные районы, решая проблемы чисто по-мужски – решительно и толково. Один из них – работник ОПС Смышляево Владимир Морковкин. На Почте он уже семь с половиной лет. Корреспонденцию доставляет на самодельном вездеходе. Чудо-машину смастерил сам, своими руками.

«До меня в отделении Смышляево почтальоном тоже работал мужчина. Когда он собрался переезжать в город, решил найти себе преемника и обратился ко мне, – вспоминает Владимир. – До этого я работал водителем, трактористом в лес-промхозе, но когда он закрылся, решил устроиться почтальоном и не жалею об этом. Ведь Почта в деревне – это единственное место, где сегодня можно найти работу».

ОПС Смышляево обслуживает жителей одноименного поселка, а также деревни Кара-



ОБЩЕСТВЕННЫЙ ТРАНСПОРТ В ПОСЕЛКИ НЕ ХОДИТ, ПОЭТОМУ ПОЧТА И ПОЧТАЛЬОНЫ ЗДЕСЬ – ЕДИНСТВЕННЫЙ СПОСОБ СВЯЗИ МЕСТНЫХ ЖИТЕЛЕЙ С ВНЕШНИМ МИРОМ ■

Работник ОПС Смышляево
Владимир Морковкин



Чумыш, где живет и сам Владимир Морковкин. Кроме него в отделении работает только один человек – начальник ОПС Галина Веденеева, которая своим подчиненным очень довольна: «Владимир Константинович – ответственный работник, он никогда со мной не спорит и все планы выполняет, а по некоторым показателям и перевыполняет».

Расстояние от Кара-Чумыша до ОПС Смышляево – около 10 км. Морковкин преодолевает их три раза в неделю: летом – на мотоцикле, а зимой – «на больших шинах», как называет Владимир свое транспортное средство, собранное на базе мотоцикла. В Кара-Чумыше нет ни одного магазина, поэтому летом местные жители закупают в большом количестве муку и сахар, а остальные продукты заказывают почтальону.

«По своей работе я вижу, насколько Почта необходима людям, особенно на селе, – говорит Владимир. – Люди мне радуются, искренне благодарят за работу. Наверное, за это я так люблю свой труд».

ВЕСЕННИЙ ЭКСТРИМ

Весенние проблемы в этом году коснулись уже многих районов Кемеровской области.

«Я не раз проваливался в подтаявший сугроб – приходилось слезать с вездехода и обтапывать снег вокруг всех трех колес, – рассказывает Владимир Морковкин. – А вообще за время работы со мной всякое бывало, несколько раз даже переворачивался на вездеходе: одно колесо

НАДО МНОЙ КОЛЛЕГИ ЧАСТО ШУТЯТ, КОГДА Я В МАЕ ПРИЕЗЖАЮ К НИМ ЗА ПОЧТОЙ В ЗИМНЕЙ ОДЕЖДЕ. В ПОСЕЛКЕ-ТО УЖЕ АСФАЛЬТ ЧИСТЫЙ, А В ТАЙГЕ СНЕГА ПОЛНО, Я И В АПРЕЛЕ – МАЕ НА ВЕЗДЕХОДЕ И ЛЫЖАХ ЗА ПОЧТОЙ ПРИЕЗЖАЮ ■

проваливается – и он кренится. Но сейчас таких казусов уже не бывает – опыт дает о себе знать.

В этом году снега много везде, и, когда он начнет таять, мы, видимо, по-настоящему поплывем. Если весна будет стремительной, серьезных паводков нам не избежать. В иные годы, помню, доводилось мне почту и на лодке доставлять. Поселок Смышляево находится за рекой. Во время сильного половодья мост полностью покрывает водой, тогда остается одно – добираться на лодке. Только в мае я перехожу на летний транспорт – мотоцикл».

НА РАБОТУ – ПО ТАЙГЕ

Владимир Морковкин не единственный почтальон Прокопьевского почтамта, который доставляет почту на вездеходе. В ОПС № 17 трудится почтальоном Илья Бухтияров. На Почте он уже два года и обслуживает два удаленных поселка Прокопьевского района – Верхний и Нижний Тереш. Сначала он помогал своему отцу, Владимиру Романовичу Бухтиярову, который почти 20 лет отработал почтальоном, а когда тот ушел на пенсию, Илья заменил его.

Путь от поселка Нижний Тереш, где живут Бухтияровы, до отделения почтовой связи неблизкий – около 20 км. Маршрут, который приходится

три раза в неделю проходить Илье, состоит из двух частей: первый – от Нижнего Тереша до поселка Известковый через тайгу, а потом от Известкового до отделения № 17 – по городу, на общественном транспорте. До Известкового летом почтальон добирается на лошади или мотоцикле, а зимой – на лыжах или... трехколесном вездеходе, который они вместе с отцом собрали на базе мотоцикла «Пилот».

При хорошей погоде зимой дорога до почтового отделения в общей сложности занимает у почтальона 1,5–2 часа, при плохой – в два раза больше. Если приходится идти на лыжах, то Илья выходит из дома в восемь утра, а возвращается с почтой в поселок только к шести вечера.

Общественный транспорт в поселки не ходит, поэтому почта и почтальоны здесь – единственный способ связи местных жителей с внешним миром. В день, когда Илья отправляется на почту, его все с нетерпением ждут. Ведь он привозит не только письма и газеты, но и лекарства, а также продукты – соль, сахар, муку...

В МАЕ В ЗИМНЕЙ ОДЕЖДЕ...

Начальник отделения почтовой связи № 17 Алсина Кулакова считает, что с Ильей легко работать.

«Мужчина-почтальон намного сговорчивее женщин, – говорит она. – Илья – настоящий клад для нас, тем более с учетом того обстоятельства, что почтальона для работы в таких удаленных поселках очень трудно найти».

Весна – традиционно один из самых тяжелых периодов для почтальонов. «В период весенней распутицы езжу исключительно на вездеходе – он очень выручает меня, – рассказывает Илья Бухтияров. – Тяжелее всего с конца марта до начала мая – да, именно мая, так как в тайге, через которую лежит мой путь к почтовому отделению, и спустя месяц будет еще настоящая зима. Надо мной коллеги часто шутят, когда я в мае приезжаю к ним за почтой в зимней одежде. В поселке-то уже асфальт чистый, а в тайге снега полно, я и в апреле – мае на вездеходе и лыжах за почтой приезжаю. Конечно, тяжело работать во время весенней распутицы и половодья, но я доставляю почту, хлеб и продукты в любую погоду и по любой дороге, ведь я знаю, что меня ждут люди».

Отец и сын
Бухтияровы



Текст
Елена Луткова

Ваши письма летают первым классом

ОТПРАВЛЕНИЕ

1

КЛАССА

Быстрая доставка писем
и бандеролей первого класса
в любую точку страны

8 800 2005 888
www.russianpost.ru



Ваши новые возможности



БЛАГОДАРНОСТЬ

Почти 500 тыс. поздравлений доставили почтальоны ветеранам Великой Отечественной войны и труженикам тыла ко Дню Победы в рамках Всероссийской акции «Благодарность земляков», которая была организована Почтой России к 68-й годовщине Победы.

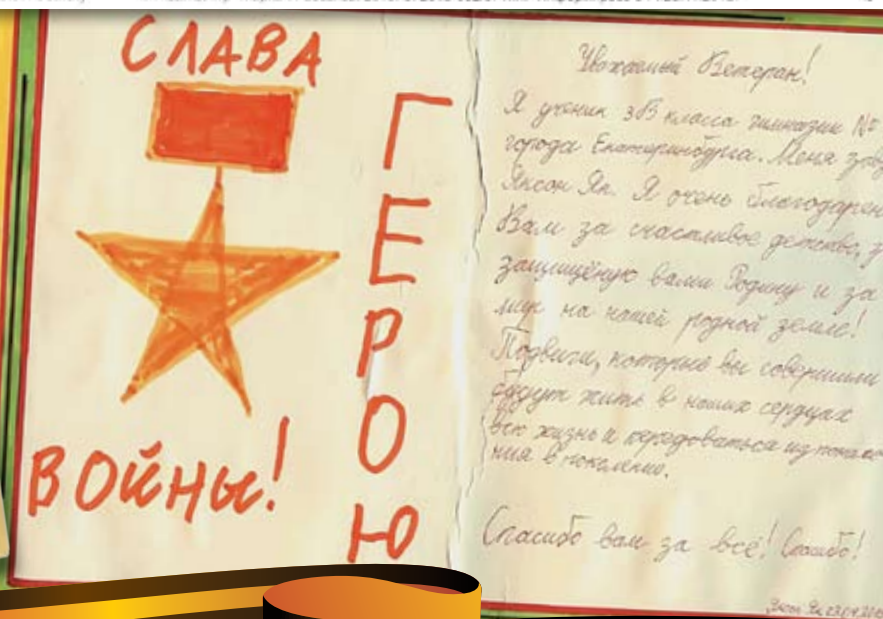
От кого Кашинской Алены
 Откуда ул. Тривокзальная 9 24/15
г. Зелёск
 Место для письменного сообщения

Дорогая Александра Владимировна!
 Поздравляем вас с Зелёским Днём Победы!
 Хотелось от всего сердца пожелать вам здоровья, счастья и долго-
 лия лета жизни. Мы никогда не за-
 будим те страшные сражения, в кото-
 рых вам пришлось отстаивать и
 защищать нашу Родину!

Кому Частюстуровой А.В.
 Куда ул. Чехова д. 9 кв. 3
г. Зелёск.
 Индекс места назначения

50

© Издательство "Марка". Россия. 2013. 3. 2013-052/5. Тип. "Информпресс-94". 23.11.2012.



СТРАНЫ



Дорогие Ветераны!
Благодарим Вас, за то, что смогли
помочь Родине и всего советский народ
ее освободить, не пожалея своих
жизней. Низкий, Ваш, поклон, долгих
лет жизни. Вы навсегда останетесь
нашей примером. Мы гордимся Вашими
подвигами. С праздником, Вас, дорогие
наши Ветераны Великой Отечественной
войны.

С уважением коллектив в школе №3.

От кого: Сурдвейкина

Откуда: г. Саранск, гимназия №3, 4 класс

Индекс места отправления

Место для письменного сообщения



Дорогой ветеран!
Ваше огромное спасибо, что нашу жизнь вы спасли, великий подвиг
будем помнить, и поклон вам до земли! Мы суровых дней военных не
забудем никогда. Я желаю от всего сердца мира, радости добра!

С любовью, Катя 2013г.



Кому: Ветерану ВОВ

Куда: Республика Мордовия, г. Саранск

Индекс места назначения



32/5. Тип, "Информрес-94". 24.10.2002.



более 3 тыс. открыток подписали дети из центра «Кидбург». Во многих школах страны прошли открытые уроки письма, на которых дети подписывали поздравительные открытки ветеранам.

Школьница из Геленджика Елизавета Делеева в своем письме-благодарности написала: «Дорогой прадедусшка, у нас очень большая семья: мама, папа, я, сестренка, братик. У меня очень хорошие возможности и перспективы в жизни, много планов на будущее. Я считаю, что все это благодаря тебе, тому, что ты сумел остановить врага... Скоро 9 Мая – великий праздник Победы! Это твой и наш праздник. У нас будет много гостей. Мы будем вспоминать всех, кто ушел на войну, и тех, кто вернулся, и тех, кто навсегда остался в чужой земле...»

Ученики гимназии № 1 Благовещенска поблагодарили ветеранов за то, что они сделали для будущих поколений, подарив всем свободу и мир. А воспитанники развивающего центра «Тили Дом» г. Хабаровска подготовили целый мультфильм, в котором отметили героизм и мужество участников войны.

И ШКОЛЬНИК, И МИНИСТР

В акции приняли участие совершенно разные люди – от школьников и студентов до министров и губернаторов.

В Тульской области почтовую акцию поддержал губернатор Владимир Груздев. Более тысячи писем ветеранам написали представители власти. Символично, что первыми участниками «Благодарности земляков» в городе-герое стали более 300 военнослужащих 106-й гвардейской воздушно-десантной дивизии, дислоцированной в Тульской, Рязанской и Московской областях. Дивизия была сформирована в годы Великой Отечественной войны, в боях освобождала Венгрию, Австрию, Чехословакию.

Акция «Благодарность земляков» проводится Почтой России второй раз. В прошлом году она проходила только в 25 региональных филиалах – тогда было собрано и доставлено около 300 тыс. поздравительных открыток для ветеранов. В этом году акция охватила уже всю страну.

Суть акции заключается в том, что в начале апреля почтовики предложили всем желающим поздравить ветеранов с праздником Великой Победы, отправив им поздравительные открытки и письма. Для этого в любом отделении почтовой связи нужно было приобрести специальную маркированную открытку или конверт праздничной тематики и написать свои поздравления и пожелания «безымянному» ветерану. Отправителям необязательно было знать адреса и фамилии ветеранов: до 9 Мая Почта России сама распределила и доставила ветеранам все послания вместе с поздравительными письмами Президента России.

ВНУКИ ВОИНОВ

Самыми активными участниками акции стали школьники и студенты. Например, в Северо-Западном федеральном округе в акции участвовало более 100 учебных заведений. В Ростове-на-Дону





В числе первых партнеров акции в Дальневосточном федеральном округе выступили молодежный парламент Амурской области и Управление Пенсионного фонда по Приморскому краю. С участием представителей законодательной власти «Благодарность земляков» прошла в Брянске, в Рязанской области ее поддержали депутаты города и области. В столице открытки подписали представители власти и общественных организаций и лично президент фонда поддержки Героев Советского Союза и Героев России, Герой Российской Федерации Вячеслав Сивко, а также актеры драматического театра им. К. С. Станиславского, труппы московского театра Ет Сетера и Российского молодежного академического театра.

Открытки со словами благодарности стали для участников войны приятным сюрпризом. «Вместе с поздравлением от Президента РФ я получила от своего почтальона открытку, подписанную детской рукой, – рассказала Наталья Андреевна Шнайдерман, которая в годы войны, будучи подростком, трудилась в тылу. – Мне писал ученик четвертого класса, пусть не совсем грамотно, но очень искренне и тепло. Мне было очень приятно прочитать эти слова».

КРАСНОЯРСКИЙ КРАЕВОЙ АВТОПРОБЕГ

В рамках Всероссийской акции «Благодарность земляков» и краевой акции «Поздравь ветерана с Победой» сотрудники УФПС Красноярского края совершили двухдневный автопробег по региону. За это время участники автопробега по-

бывали в шести районах Красноярского края и встретились с 52 ветеранами ВОВ и тружениками тыла. Были организованы праздничные концерты, митинги, возложение цветов к мемориалам Славы, круглые столы и встречи. Ветераны радовались поздравлениям и рассказывали об эпизодах войны, тяжелом труде в тылу, своих послевоенных буднях. К ним участники автопробега заходили домой, дарили цветы и подарки.

ИВАНОВО: ДЕТСКАЯ МУДРОСТЬ

Акция «Благодарность земляков» стартовала в Ивановской области в начале апреля, любой желающий мог поздравить участников фронта и тыла с праздником Великой Победы, опустив поздравление в специально установленные в отделениях связи ящики. По предварительным итогам, в области набралось более 1500 поздравлений. Часть из них будет доставлена ветеранам лично в руки,





Олег Бобнев,

директор Красноярского филиала Почты России :

« Поздравления для ветеранов поступили и в наш адрес, и в специально установленные ящики в отделениях почтовой связи. По предварительным подсчетам, мы собрали более 7 тыс. поздравлений, и многие наши работники сами вместе со своими детьми подготовили открытки и рисунки для ветеранов. Часть поздравлений была вручена во время автопробега, а остальные мы вручим нашим ветеранами вместе с президентскими письмами. И это лишь малая часть того, что мы можем для них сделать, – мы все находимся в неоплатном долгу перед теми, кто подарил мирное небо над головой».



а оставшиеся сотрудники Ивановского филиала Почты России передадут в областную совет ветеранов.

Как и в других регионах страны, наиболее активное участие в акции приняли учащиеся школ Ивановской области, написавшие более тысячи поздравлений.

«Дорогой ветеран! Я поздравляю Вас с самым светлым праздником – Днем Победы! Меня зовут Лена, я учусь во втором классе. Каждый год 9 Мая мы приходим к памятнику, чтобы возложить цветы погибшим солдатам. Мой прадедущка прошел всю войну и вернулся с победой. Я никогда не видела его, он умер, когда моя мама была маленькой. Но мой дедушка и мама рассказывали мне о нем очень много. Я знаю, что все, кто воевал на фронте и работал в тылу, – настоящие герои. Я желаю Вам большого счастья, крепкого здоровья, мирного неба. Спасибо Вам!» – такое письмо ветерану написала маленькая Лена, жительница г. Кинешма.

БЕЛГОРОД: СЮРПРИЗ ДЛЯ КЛИЕНТОВ

В преддверии Дня Победы руководство школы № 20 Белгорода закупило 700 открыток с символикой Дня Победы, а ученики и их семьи написали теплые слова ветеранам. 29 апреля лучшие ученики пришли в ОПС № 308000, чтобы опустить в специальный почтовый ящик с логотипом акции свои поздравления и пожелания. Приятной неожиданностью для клиентов Почты стало исполнение школьным хором стихов и песен военных лет.

Всего в период с 3 по 30 апреля собранно 2 тыс. поздравлений.



АРХАНГЕЛЬСК: БОЛЬШАЯ БЛАГОДАРНОСТЬ ОТ МАЛЕНЬКИХ ЛЮДЕЙ

В Архангельской области самыми активными оказались учащиеся лингвистической гимназии № 27 из г. Северодвинска, средней общеобразовательной школы № 18 г. Котласа и Архангельской санаторной школы-интерната № 1. Ребята практически из всех классов написали личные слова благодарности ветеранам. Вот что писали на поздравительных открытках и в письмах учащиеся школы-интерната № 1:

Юля Заварина:

«Дорогой ветеран! Спасибо за Победу! Спасибо за нашу свободную страну! Я очень рада, что могу поблагодарить вас! Спасибо! Я желаю Вам побольше здоровья и чтобы дальше Ваша жизнь была спокойной и счастливой!»

Настя Меньшуткина:

«Дорогой ветеран! Спасибо Вам за каждый прожитый день! Спасибо Вам за то, что когда 9 Мая мы смотрим, как Вы проходите по площади, мы плачем и пока еще понимаем, как там было страшно! Большое Вам спасибо! Я желаю Вам здоровья!»

АСТРАХАНЬ: МОЛОДОЙ СЕРЖАНТ-ГЕРОЙ...

Представители молодежного совета при профкоме управления почтовой связи Астраханской области вручили праздничные открытки участникам пленума совета ветеранов войны, труда и правоохранительных органов, который состоялся в администрации области.

Председатель Совета ветеранов Григорий Коноплев и Герой Советского Союза Андрей Тульников, а также другие ветераны – участники обороны Сталинграда – тепло поблагодарили Почту России за организацию благотворительной акции «Благодарность земляков».

«Особенно приятно, что поздравления подписывают школьники, студенты, значит, молодежь чтит подвиг защитников Родины, – сказал А. Тульников. – Мы, ветераны, сейчас ни в чем не нуждаемся, пенсии государство нам платит хорошие. А внимание, уважение, доброе слово и благодарность от молодого поколения, которое вы нам оказываете, дорогого стоят».

Андрей Пантелеевич Тульников получил звезду героя за операцию при форсировании реки Одер в 1945 году. Ему поручили направить взвод через реку в тыл врага, занять плацдарм и обеспечить переправу войскам. Как только солдаты выбрались из ледяной воды, сразу кинулись в бой. Уничтожили несколько пулеметных точек, подбили четыре танка и завладели тремя дотами. Против небольшой группы разведчиков фашисты бросили все резервы. Взвод Тульникова держал оборону трое суток до прихода советских войск. Тогда сержант Тульников был моложе тех, кто сегодня поздравлял его с Днем Победы. Он рассказал молодым почтовикам о последних днях войны и своих боевых товарищах.

БУРЯТИЯ: БЛАГОДАРНЫЕ ГИМНАЗИСТЫ

В Республике Бурятия в адрес ветеранов поступило более 3 тыс. поздравлений, писем и рисунков. Учащиеся гимназии № 3 Улан-Удэ пришли на главпочтамт, чтобы опустить поздравления в специальный ящик. В день открытия обновленного отделения после модернизации ученики 4 «Б» и 8 «Б» классов отправили свои послания ветеранам Великой Отечественной войны. Они уверены, что добрые слова уважения и благодарности порадуют и поддержат ветеранов.

СВЯЗЬ ВРЕМЕН И ПОКОЛЕНИЙ

В годы войны Почта решала стратегические задачи и поддерживала боевой дух в войсках. Почтовая связь соединяла людей, разделенных войной. Ветераны так же, как и много лет назад, с нетерпением ждут почту, особенно в праздничные дни. Поздравления со словами благодарности от новых поколений, которым они подарили жизнь, стали для участников войны приятным и трогательным сюрпризом.

Всего дети отправили ветеранам в эти дни 3,3 млн поздравлений с Днем Победы.

Ольга Лобзина, главный редактор газеты «АиФ на Енисее»:

«За время автопробега мы убедились, что в нашем крае очень много неравнодушных людей – тех, кто искренне интересуется подвигами советских солдат, судьбами своих родных и соседей, которые пережили те страшные сороковые. Мы долго готовились и максимально загрузили машины поздравлениями и подарками. Результат превзошел все ожидания: каждый ветеран – это живая легенда, это герой, который, несмотря на пережитый ужас войны, потери своих близких, не потерял бодрости духа. Каждый из нас, кто видел их лица, испытывал разные чувства: горечь, радость, гордость за наш великий народ. Нередко я замечала, как участники автопробега вытирают слезы, да и сама

не могла сдерживать огромное душевное волнение, глядя в глаза нашим старикам. Я думаю, что мы и в следующем году продолжим автопробег вместе с Почтой России и сможем объединить вокруг себя еще больше наших земляков».



Уважаемый ветеран, поздравлю Вас с праздником Великой Победы!!! Хотелось пожелать здоровья, счастья и долгих лет жизни. Мы помним Вас и нашу Победу!!!
СПАСИБО!!!
С Днём Победы!!!

С ДНЁМ ПОБЕДЫ!
Хочу сказать вам большое спасибо за жизнь... Своих родителей, и за мою жизнь! Желаю вам ещё долгих лет счастливой жизни! Здоровья!
Спасибо!
С Праздником!



Ильиной Кристины
От кого: _____
Откуда: _____
Место для письменного сообщения
Дорогой Ветеран, ты спас нашу землю от захватчиков которые хотели погубить нашу жизнь на земле! Мы лени наших бойцов и благодарим этому мы живы! Вы боролись за нашу любимую страну, Россию! Вы настоящие патриоты! Желаем тебе жить столько сколько ты захочешь! Ты заслужил это! Ты самый лучший любящий тебя! Горжусь тобой!
Кому: _____
Куда: _____
Почтовая марка: _____
Почта России 2013



От кого: Митин В. Кирова
Откуда: _____
Место для письменного сообщения
Дорогие ветераны!
Близкий вам поклон за победу, мир, свободу и честь. За нас сегодня мирный сон и за то, что мы сегодня есть!
Кому: Ветеранам всех
Куда: _____
Почтовая марка: _____
Почта России 2013

От кого: Мавва Я. Я.
Откуда: Чера, ул. Ст. Знобича, д. 29, 4-б, 1851, 650022
Место для письменного сообщения
Дорогие наши! Будьте всегда здоровы! Желаем вам долгую жизнь во всем и всегда! Пусть всегда вам сопутствует удача: в учебе, в работе и вообще - в жизни! Мирного неба над головой и будьте все счастливы!
Кому: Садову Ю.В.
Куда: 1. Смоленск, пер. Юннатова, д. 3, кв. 106.
Почта, Ряз.
214013
Почта России 2013



ВОЕННО-ПОЧТОВЫЙ РОМАН

Про такие истории говорят, что они достойны увлекательного романа или кино. Но это неправда, потому что даже самый искусный писатель и сценарист не способен придумать такое. Такое бывает только в жизни.

Знаменитый роман Юрия Бондарева «Берег» рассказывает о любви советского офицера и немки. Они встретились в Германии в 1945-м, в последние дни войны. Их любовь была безудержной, а счастье – коротким. Спустя годы они, взрослые солидные люди, встретились вновь. И давно угасшее, казалось, чувство с новой силой вспыхнуло в их сердцах. Но им не суждено было быть вместе.

Военному разведчику, ветерану Великой Отечественной войны, кавалеру орденов Отечественной войны I степени и Красной Звезды, медали «За отвагу», заслуженному связисту России, бывшему хранителю Красноярского регионального историко-технического музея Ивану Николаевичу Бывших посчастливилось больше, чем книжным героям. Он и его немецкая возлюбленная встретились через 60 лет после войны. И сыграли свадьбу. Их история уникальна. Одна на тысячи, а может, на миллион. Но тем она и ценнее.

ЛИЗХЕН И ВАНИЛЯЙН

Они познакомились в 1945 году в немецком городке Хайероде в Тюрингии. Он – 21-летний старшина Красной армии Иван Бывших, разведчик и полковой переводчик, с боями прошедший от Смоленска до Берлина. Она – 20-летняя Элизабет Вальдхельм, дочь зажиточных бюр-

геров, старший брат которой служил в СС. Какая между ними могла быть любовь?! Но любовь не спрашивает ни у кого разрешения и не прислушивается к голосу разума. Как-то, зайдя по служебным делам в дом Вальдхельмов, Иван увидел младшую дочь хозяина, красавицу Лизу, смутился, покраснел, забыв сразу все немецкие слова. Это была любовь с первого взгляда: Лизхен вскоре тоже не мыслила своей жизни без симпатичного русского солдата, героя и освободителя Ваниляйна (Ванечки), как она его называла на немецкий манер.

«На фронт я ушел совсем зеленым пацаном, прямо со школьной скамьи, – вспоминает Иван Николаевич. – Деревенский парень из Красноярского края, у которого не было опыта общения с противоположным полом. Как и у Лизхен. Ведь все мужчины из ее городка тоже ушли на фронт».

Те дни в 1945-м, по словам ветерана, стали одними из самых счастливых в его жизни. Это была прекрасная сказка после страшных испытаний войны. Но через полгода 82-я Краснознаменная Ярцевская стрелковая дивизия отправилась домой, в СССР. Лизхен готова была идти за Ваниляйном хоть на край света, даже в его родную холодную Сибирь. Но об этом не могло быть и речи. Влюбленным пришлось расстаться.



«ПРОЩАЙ, МОЙ ДОРОГОЙ»

Какое-то время они переписывались. Вот строчки из последнего письма Лизхен: «Мой дорогой Ваня! Очень хорошо, что ты находишься на Родине, но было бы еще лучше, если бы ты однажды оказался рядом со мной. Ах, как бы хотелось мне приехать в твою далекую Сибирь, которая теперь стала для меня столь же дорогой и любимой, как ты сам... Твоя и только твоя Лизхен».

Май 2005 года.
Красноярский
аэропорт Емельяново.
Встреча через 60 лет
после расставания



**ЛИЗХЕН ГОТОВА БЫЛА ИДТИ ЗА
ВАНИЛЯЙНОМ ХОТЬ НА КРАЙ СВЕТА,
ДАЖЕ В ЕГО РОДНУЮ ХОЛОДНУЮ СИБИРЬ.
НО ОБ ЭТОМ НЕ МОГЛО БЫТЬ И РЕЧИ ■**



Старшина Иван Бывших и Элизабет Вальдхельм в 1945 году

Но потом пришел конец и письмам, которые, понятно, рано или поздно должны были заинтересовать компетентные органы. После окончания вуза Иван по распределению трудился в Свердловске. Тамашний секретарь райкома партии однажды и вызвал его к себе: «Известно ли вам, что Элизавета Вальдхельм проживает сейчас в капиталистическом государстве – ФРГ? А ваши письма ей пересылают родственники, оставшиеся по месту ее прежнего жительства». Лизхен и вправду через несколько лет после расставания с Ваниляйном переехала в Западную Германию. На этот шаг ее подтолкнула в том числе и реакция земляков из Хайероде. В 1945-м они раскланивались, увидев ее с русским солдатом, а после того как советские части покинули городок, буквально возненавидели девушку.

Но и на новом месте она не забывала своего любимого Ваниляйна. А он смалодушничал – так сам Иван Николаевич безжалостно оценивает свой

поступок. Решил вырвать из сердца эту любовь и написал Лизхен, что женится... «Я не осуждаю тебя, ведь мы не давали обета безбрачия, – написала она ему в ответ. – Желаю тебе счастья, хочу, чтобы твоя жена любила тебя так же, как люблю я! Прощай, мой дорогой Ваниляйн!» Это было ее последнее письмо Ивану.

Он, чтобы заглушить в сердце боль от разлуки с любимой, сголовой ушел в работу: трудился в ПТУСе (производственно-тех-

– «Ваниляйн и Лизхен». Этим он думал поставить точку в истории своей любви, рассказав о ней людям.

Наверное, так бы они и не увиделись больше, если бы об этой истории не узнали местные почтовики – сотрудники УФС Красноярского края. После разговора с Иваном Николаевичем у них родилась сумасшедшая идея: организовать встречу влюбленных. Да не где-нибудь, а в Красноярске! Через знакомых и друзей в Гер-



ВЕЗДЕ И ВСЮДУ ЕГО СОПРОВОЖДАЛА ЛЮБИМАЯ ЛИЗХЕН. КАЗАЛОСЬ, ЧТО ОНИ НЕ РАССТАВАЛИСЬ НИ НА МИНУТУ ■

нический узел связи. – *Прим. ред.*), строил радиорелейные линии, телецентры, был одним из тех, кто стоял у истоков создания цветного телевидения в Сибири. И действительно, женился. Семейная жизнь, правда, не сложилась: через три года супруги расстались. Затем был еще один брак, и тоже неудачный. Сегодня у Ивана Николаевича две дочери и сын, много внуков. Но он говорит, что всегда по-настоящему любил только Лизхен...

ДОЛГОЖДАННАЯ ВСТРЕЧА

Время шло, образ Лизхен потихоньку стирался из памяти Ивана Николаевича. Но окончательно забыть ее не получалось. А когда стали возможными не только переписка, но и поездка за границу, он не воспользовался этим шансом. «Конечно, Лизхен давно устроила свою жизнь, – говорил он себе. – Не нужно ее тревожить. Слишком много времени прошло, слишком много воды утекло». Правда, в 1997 году в Красноярске вышла его книга, которая так и называлась

мании, с помощью историков и общественных организаций им удалось выйти на Элизабет Вальдхельм. Перед первым телефонным разговором с ней все очень переживали: как она отреагирует на звонок из России, что ответит? Но Лизхен согласилась прилететь в Сибирь!

К организации встречи подключились крайком профсоюза работников связи, журналисты, партнеры Красноярского филиала Почты России. Ранним майским утром 2005 года, накануне 60-летия Победы, в аэропорту Емельяново Лизхен ждала торжественная встреча. Она, как девчонка, легко выпрыгнула из автобуса – стройная, с открытой белоснежной улыбкой. Но, увидев Ивана Николаевича, замерла. Он стоял с роскошным букетом цветов, и глаза его блестели то ли от волнения, то ли от слез. Они узнали друг друга сразу. Хотя прошло 60 лет с момента их расставания. Вновь, как и много лет назад, в первое мгновение они немного смутились, но тут

же смущение уступило место радости. Иван Николаевич нежно взял свою возлюбленную под руку.

СВАДЬБА В СИБИРИ

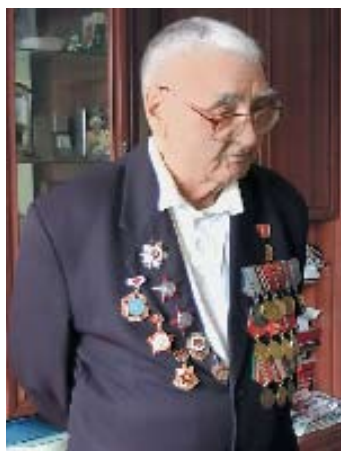
А потом были экскурсии по Красноярску, прогулки по берегу Енисея, чаепитие с русскими блинами, поездки в Москву и Германию и, наконец, свадьба. Правда, для этого им пришлось выдержать еще одно испытание: Элизабет почти два года добивалась развода, несколько раз летала из Красноярска в Германию и обратно. Лишь после того, как все формальности были улажены, они расписались в загсе, а губернатор Красноярского края подарил молодоженам квартиру.

Иван Николаевич не забывал и про Почту, хотя и оставил уже пост хранителя музея связи, но постоянно помогал коллегам советами, участвовал во встречах, которые организовывали почтовики. Везде и всюду его сопровождала любимая Лизхен. Казалось, что они не расставались ни на минуту. Они были счастливы, а те, кто способствовал их встрече, радовались, что все удалось. Почта соединила сердца людей, осуществив их давнюю мечту.

«Я ПО-ПРЕЖНЕМУ ЛЮБЛЮ ЕЕ»

Их счастье на красноярской земле длилось пять лет. А оборвалось внезапно. «В конце 2010-го у Элизабет появились проблемы с ногой, – вспоминает Иван Николаевич. – Она улетела лечиться в Германию. Звонила мне каждый день по пять раз! Я спрашивал: «Что это – любовь или проверка?» Она смеялась в ответ: «И то и другое!» Ей успешно сделали операцию, она поправлялась и собиралась ко мне. И вдруг звонки прекратились... Совсем. Родственники Лизы, которых я знал в Германии, давно умерли. Месяц

Лизхен уже нет с нами, но Иван Николаевич по-прежнему любит ее



я ничего не знал о ней. А потом мне позвонила одна ее дальняя родственница и сказала, что Лизу парализовало. Еще через месяц мне сообщили, что Лиза умерла...»

Сегодня в шкафу у ветерана, рядом с фронтовым кителем, увешанным боевыми наградами, висят платья Лизы, на стенах – ее портреты. Такое ощущение, что она где-то

рядом, вышла на минутку. «Я по-прежнему люблю ее, мою Лизу. Даже теперь, когда ее нет», – говорит Иван Николаевич. В следующем году ветерану исполнится 90 лет. Здоровья Вам, Иван Николаевич!

Текст

Виктория Блохина,
руководитель группы по связям
с общественностью УФПС
Красноярского края

Иван Николаевич и Элизабет много путешествовали по Сибири, в том числе посещали православные храмы





БРАТСТВО ОГНЯ

Среди участников эстафеты огня, которая откроет XXII Олимпийские игры в Сочи, будет семь сотрудников Почты России.

В ОЖИДАНИИ ТОРЖЕСТВА

Совсем немного времени осталось до XXII зимней Олимпиады в Сочи. Предшествовать ей будет зрелище не менее масштабное и завораживающее – эстафета олимпийского огня. Ждать осталось недолго: «огненная» эстафета стартует 7 октября 2013 года и завершится в Сочи 7 февраля 2014 года. За это время факелоносцы должны преодолеть расстояние, превышающее 40 тысяч километров. По плану олимпийский факел осветит своим пламенем улицы всех столиц субъектов Российской Федерации, а также еще многих городов нашей страны. Посетит самую высокую вершину Европы – Эльбрус – и даже побывает на Северном полюсе.

ВЫБРАТЬ ДОСТОЙНЕЙШИХ

Как было упомянуто выше, нести олимпийский огонь – почетная миссия для самых достойных граждан страны. На зимних Олимпийских играх в Сочи стать факелоносцем может лишь тот, кто сделал значительный вклад в развитие страны – будь то спорт, культура, волонтерское движение...

Международный олимпийский комитет (МОК) и организационный комитет Сочи-2014 установили строгие критерии отбора участников «огненной» эстафеты. Почетное право нести олимпийский огонь предоставляется гражданам в возрасте от 14 лет. Они должны быть

привержены олимпийским ценностям, иметь собственные достижения в спорте либо в своей профессии, активно заниматься общественной деятельностью, такой как благотворительность, защита окружающей среды и так далее.

Чаще всего участниками эстафеты становятся олимпийские чемпионы, победители и призеры спортивных соревнований, ведущие тренеры, ветераны спорта, ветераны труда, победители конкурсов «Лучший учитель физической культуры», «Лучший тренер», «Лучший спортивный врач», люди, совершившие героические поступки, имеющие заслуги перед страной, внесшие значительный вклад в развитие РФ. Кроме того – волонтеры, меценаты, постоянно оказывающие поддержку спортивным, социальным и детским организациям, представители СМИ, внесшие наибольший вклад в популяризацию физической культуры и спорта и освещение спортивной жизни региона или страны, учащиеся образовательных школ – победители предметных олимпиад, сотрудники служб быстрого реагирования, отличившиеся при исполнении своих служебных обязанностей (скорая помощь, МЧС, пожарная служба).

Почта России на основе критериев отбора факелоносцев, установленных МОК и оргкомитетом Олимпиады, сформировала список достойных

Кто понесет олимпийский факел

- 1. Павел Васильев**, начальник автоколонны автобазы ОСП Красноярского почтамта, УФПС Красноярского края. Стаж – 7 лет.
- 2. Сергей Данилин**, почтальон по сопровождению и обмену почтовыми отправлениями Чулымского почтамта. Служит в ведомстве 6 лет.
- 3. Алексей Костин**, руководитель отдела продаж услуг Казанского почтамта, «Татарстан Почтасы». Стаж на почте – 6,5 года.
- 4. Александр Рыжков**, ведущий инженер по транспорту группы по управлению имуществом, УФПС Липецкой области. Работает 2 года.
- 5. Константин Рябикин**, руководитель отдела технической поддержки филиала, УФПС Белгородской области. В рядах почтовой службы – 5 лет.
- 6. Денис Сивопляс**, ведущий специалист отдела продаж финансовых услуг УФПС Краснодарского края. Стаж работы в почтовом ведомстве – 6,5 года.
- 7. Анатолий Тихомиров**, руководитель МТО и хозяйственного обслуживания Новгородского почтамта, УФПС Новгородской области. Работает на почте 15 лет.

ЯРКИЙ СИМВОЛ СПОРТА

С древнейших времен олимпийский факел – символ и незаменимый атрибут мирового спортивного события. Факел, созданный для Олимпиады 2014 года в Сочи, отличается оригинальным дизайном. Он создан с целью сказать всему миру: мы, россияне, гордимся многовековыми традициями своей страны и в то же время открыты перспективным инновациям.

- Вес сочинского факела составляет

1,8 кг,
высота –
95 см,
а ширина –
54 см.

Его вес и центр тяжести рассчитаны таким образом, чтобы факелоносцу было максимально удобно нести символ Олимпийских игр.

- Концепция дизайна факела Сочи-2014 символизирует сочетание традиций нашей страны и современных планов ее развития. Мотивы русских народных сказок перекликаются здесь с идеями инноваций и технологического прорыва. Так, в плавных очертаниях олимпийского факела можно угадать силуэт пера легендарной Жар-Птицы, приносящей счастье. При этом форма факела также символизирует новейшие разработки российского промышленного дизайна.

- Сочетание контрастных цветов российского олимпийского факела превращает его в настоящий арт-объект. Красный цвет является традиционным для наших стягов и вымпелов еще с XIII века, а серебряный – самым популярным цветом для факелов эстафет олимпийского огня. Контраст цветов выражает союз сверкающего на солнце льда и теплого, глубокого алого пламени.

- Второй контраст, воплотившийся в дизайне факела, – географическое положение нашей страны. Это, с одной стороны, диалог двух цивилизаций – Европы и Азии, а с другой – бескрайность просторов от ледяного Севера до жаркого солнечного Юга.



представителей управлений федеральной почтовой связи (УФПС).

ИСТОРИЯ ДРЕВНЕЙ ТРАДИЦИИ

Обычай зажигать олимпийский огонь зародился еще в Древней Греции и только в 1936 году перекочевал в современное олимпийское движение. До сих пор олимпийский факел неизменно зажигается от солнечных лучей у храма Зевса в Олимпии, доставляется на главную арену и не гаснет на протяжении всех соревнований.

Олимпийский огонь прибывает из Афин в специальном сосуде





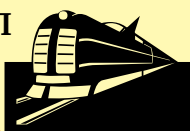
ЭСТАФЕТА ОЛИМПИЙСКОГО ОГНЯ

- **ПЕРВЫЙ ЭТАП:** огонь прилетает из Афин в Москву, затем автопробегом доставляется в Санкт-Петербург через 15 городов России.
- **ВТОРОЙ ЭТАП:** огонь отправляется на самолете во Владивосток. На этом этапе свидетелями великолепного зрелища становятся жители 14 городов.
- **ТРЕТИЙ ЭТАП:** в течение почти двух месяцев огонь поездом едет из Владивостока в Элисту и посещает 45 городов.
- **ЧЕТВЕРТЫЙ ЭТАП:** автопробег из Элисты в Сочи. Данный этап займет 12 дней. За это время огонь должен посетить 10 городов российского юга.

II ЭТАП



III ЭТАП



Владивосток



В 2000-м году вблизи Большого барьерного рифа олимпийский огонь переправляли под водой

В 776 году до нашей эры атлеты начали соревноваться на античных Олимпийских играх. Специально к их открытию огонь зажигался и транспортировался на финишную линию. Процесс доставки олимпийского огня подразумевал поддержание чистоты и силы природной стихии в непрерывном состоянии. Об этом заботились десять афинских триб, которые выделяли для этого процесса 40 обученных юношей. Эти отроки доставляли факел с алтаря Прометея прямиком к афинскому алтарю. Дистанция составляла 2,5 километра.

Первый олимпийский огонь современности был зажжен на играх 1928 года в Амстердаме. А первая в новейшей истории Игр эстафета олимпийского огня состоялась в Берлине – в преддверии Олимпийских игр

1936 года. Идея грандиозного действа, завораживающего своей спортивной красотой, была разработана Карлом Димом, генеральным секретарем организационного комитета берлинских Олимпийских игр.

Огонь 1936 года зажгли в греческой Олимпии с помощью параболического зеркала, а затем перенесли в Берлин на расстояние 3187 км. В почетной эстафете был задействован 3331 бегун, и они не выпускали из рук пламя на протяжении 12 дней и 11 ночей. 1 августа 1936 года огонь зажег немецкий спортсмен Фриц Шильген. Немного позднее культовый немецкий режиссер Лени Рифеншталь инсценировала первую эстафету в фильме «Олимпия», премьера которого состоялась в 1938 году.

Так возродилась яркая и символическая традиция олимпийского огня. И с тех пор в преддверии каждых Олимпийских игр лишь самые достойные граждане получают право нести в руках символ мирового спорта.

Конечно же, каждый раз организаторы старались придумать что-то еще более захватывающее и запоминающееся, в эстафету вносили коррективы и новые яркие детали. Например, если изначально предполагалось, что факел должны нести только бегуны, то в последующем стали использоваться и другие виды транспорта: корабли, самолеты. И даже такие «экзотические» виды транспортировки: каноэ, верблюды и т. д.

Очень эффектный способ переноса факела был использован в 1976 году. Огонь преобразовали в радиосигнал. Из Олимпии этот сигнал был передан с помощью спутника в Монреаль (Канаду), где привел в действие лазерный луч, зажегший олимпийский огонь.

А в 2000 году вблизи Большого барьерного рифа олимпийский огонь смогли переправить даже под водой. Австралийский биолог Вэнди Крейг-Дункан несла факел прямо по морскому дну у Ажинкурского рифа, входящего в Большой барьерный риф у побережья австралийского штата Квинсленд. Специально для этого был разработан факел со специальным искрящимся составом. «Подводный» огонь ярко горел на морском дне, и это выглядело как настоящее чудо!

На Олимпийских играх четыре года спустя, которые прошли в Афинах – колыбели Олимпиады, состоя-



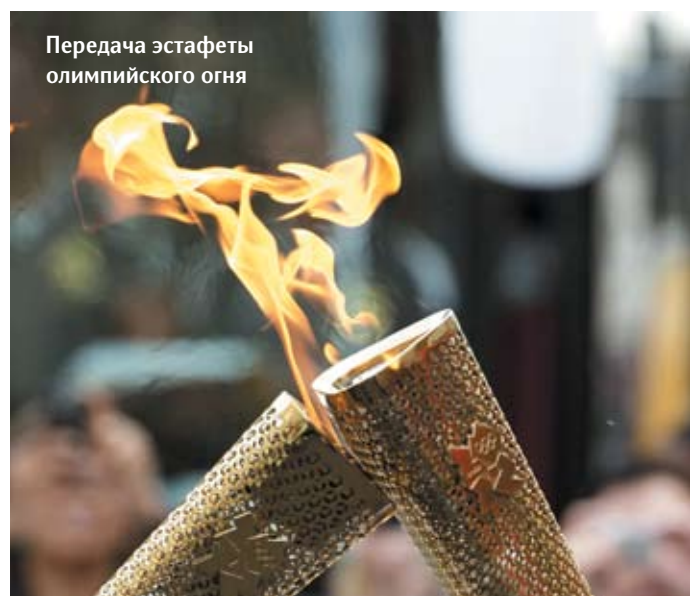
Сценарий встречи олимпийского огня в столице Олимпиады держат в секрете до последней минуты

лась первая всемирная факельная эстафета. Она продолжалась 78 дней. Олимпийский огонь за это время преодолел дистанцию, превышающую 78 тыс. км, и побывал в руках 11,4 тыс. факелоносцев. Огонь 2004 года преодолел длинный путь через Африку, Южную Америку, посетил все города – хозяева предыдущих игр и, наконец, закончил свой путь в Афинах – столице летней Олимпиады того года.

Идея нести «спортивное пламя» через весь мир впечатлила мировую общественность, и всемирная эстафета олимпийского огня повторилась

в 2008 году. Однако в дальнейшем от «кругосветного» формата мероприятия все же было решено отказаться.

Ну и, конечно же, апогей эстафеты – прибытие олимпийского огня в свое окончательное пристанище на время всех Игр, где его передают последнему и самому главному факелоносцу, который торжественно открывает Олимпиаду. Как правило, честь зажечь огонь доверяют очень известному человеку, чаще всего спортсмену. Сценарий этого последнего этапа, а также имя героя организаторы до последнего держат в тайне, дабы сделать зрелище как можно более захватывающим.



Расскажут детям и внукам

ФАКЕЛОНОСЦЫ ГОРДЯТСЯ ПОЧЕТНОЙ МИССИЕЙ

Анатолий Тихомиров, руководитель МТО и хозяйственного обслуживания Новгородского почтамта, УФПС Новгородской области:



«Я сам в прошлом занимался лыжами. У меня двое детей и двое внуков, и всех их я поставил на лыжи. Работая на Почте, я уже десять лет провожу почтовую лыжню – в общем, всегда вел спортивный образ жизни, поэтому когда узнал, что, возможно, побегу с олимпийским огнем, я был в восторге. Мечтал когда-то стать спортсменом, и тут такое приобщение к Олимпиаде».

Сергей Данилин, почтальон по сопровождению и обмену почтовыми отправлениями Чулымского почтамта. Служит в ведомстве шесть лет:



«Со спортом я неразлучен со школы. Увлекаюсь баскетболом и футболом. Всегда участвую в спартакиадах УФПС Новосибирской области, и в составе сборной Чулымского почтамта занимал первое место в командном зачете. Я горжусь тем, что мне предоставили право нести олимпийский огонь. Я всегда мечтал приобщиться к Олимпиаде, посмотреть на нее изнутри, пообщаться со знаменитыми спортсменами. И моя мечта осуществится!».

Константин Рябикин, руководитель отдела технической поддержки филиала, УФПС Белгородской области:

«Все больше хочется поучаствовать в этом грандиозном событии, которое не часто происходит в нашей стране, и потом рассказать об этом своим детям. Я помню, когда шла московская Олимпиада 1980 года, я был маленький, но мои родители очень много о ней говорили, и в стране царил олимпийский дух. И я думаю, что это событие поднимет престиж нашей страны, и быть причастным к этому – большая честь».

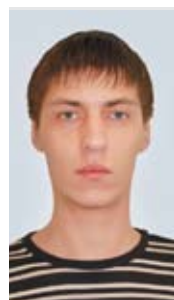
Александр Рыжков, ведущий инженер по транспорту группы по управлению имуществом, УФПС Липецкой области:

«Я горд, что смогу поучаствовать в Олимпиаде представителем от Почты, от Липецка. Насколько я знаю, Почта России принимает участие в организации Игр, разрабатывает с олимпийским комитетом совместный проект (курс английского языка для операторов 15 отделений связи Сочи и Адлера, входящих в зону междunarодного гостеприимства. – Прим. ред.). Я думаю, что здорово работать в этой организации, особенно когда тебя выбирают на такую почетную роль».

Павел Васильев, начальник автоколонны автобазы ОСП Красноярского почтамта, УФПС Красноярского края:

«Для меня это очень важная миссия! Я буду представлять наш огромный Красноярский край, да не где-нибудь, а на Олимпиаде, к которой все серьезно готовятся и которую очень ждут. Олимпийский огонь – это символ единения всех стран, наций, народов в едином спортивном порыве. Олимпиада связывает людей независимо от веры и национальной принадлежности, а ведь Почта России тоже является связующим звеном всех континентов. Я верю, что наши российские спортсмены – самые лучшие, и от всей души желаю им победы!».

Денис Сивопляс, ведущий специалист отдела продаж финансовых услуг УФПС Краснодарского края:

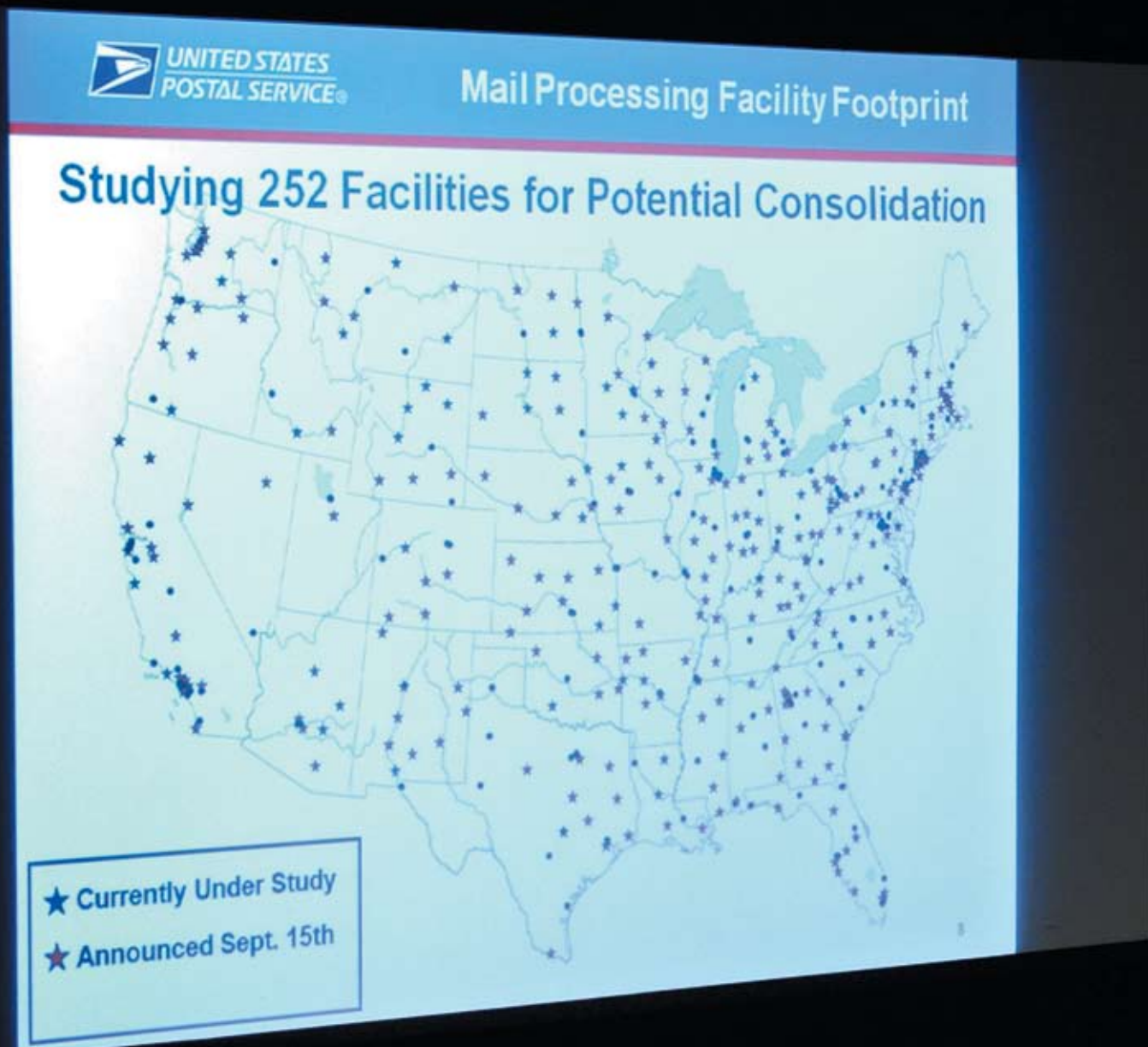


«Сбылась моя детская мечта. Всегда хотел побывать на Олимпиаде, а тут не просто появилась такая возможность, но еще и выпал шанс принять в ней участие, пусть не в качестве спортсмена, а факелоносца. Почта России помогает осуществлять детские мечты».

Алексей Костин, руководитель отдела продаж услуг Казанского почтамта, «Татарстан Почтасы»:



«Я испытываю гордость. Я только год назад переехал в Казань и вообще не мог предположить, что выберут меня. Меня переполняют эмоции оттого, что я стану частью истории Олимпийских игр. Сам я всегда болею за сборную России и считаю, что поддержать наших спортсменов в Сочи должен каждый житель нашей страны. Почта России – динамичное предприятие, в котором трудятся и опытные специалисты, и молодые люди. Мне нравится работать с почтовиками Татарстана, мы всегда принимаем участие во всех спортивных мероприятиях».



USPS: КОТОРЫЙ ГОД – БАНКРОТ

АМЕРИКАНСКАЯ ПОЧТА ВСЕ ГЛУБЖЕ ПАДАЕТ В ФИНАНСОВУЮ ПРОПАСТЬ

Почтальоны доставят письмо и в снег, и в дождь, и в жару, и во мраке ночном, – гласит старинный слоган американской USPS. Если брать в расчет события последних пяти лет, то к этому списку можно добавить еще и разоренный бюджет. Национальному оператору США не в первый раз прочат банкротство: теперь оно ожидается осенью текущего года.



КРИЗИС И КОНГРЕСС

История почтовой службы США – USPS – насчитывает больше 200 лет, и за эти годы оператор стал мощной государственной структурой. До недавнего времени он приносил неплохую прибыль в бюджет, будучи притом одним из самых крупных и надежных работодателей страны. Служба имеет немалый вес и далеко за пределами США, обрабатывая до 40% всей мировой корреспонденции. Однако не исключено, что вскоре этот гигант действительно пойдет ко дну, несмотря на всю свою значимость для американской и глобальной экономики.

Отраслевые специалисты убеждены, что корень зла кроется в самом юридическом статусе USPS. Официально служба выступает независимым агентством федерального правительства США, то есть не является ни коммерческой, ни бюджетной организацией. При этом она несет серьезные социальные обязательства перед правительством и сотрудниками и вынуждена одновременно конкурировать с другими, менее обремененными почтовыми предприятиями. Знакомая ситуация, не правда ли?

По мнению Ричарда Геддеса, профильного эксперта с кафедры политического анализа и управления Корнельского университета, USPS может выжить, только перейдя полностью на коммерческие рельсы и отделившись от государственных ведомств. «Это крупная компания, а у нас имеется хорошее

корпоративное законодательство, которое позволяет процветать крупному бизнесу», – отмечает Геддес. Другие эксперты с ним в целом согласны, однако отмечают, что Конгресс едва ли решится отправить такой важный социальный институт, как почта, в самостоятельное бизнес-плавание: слишком велика опасность не найти понимание по этому вопросу у собственных избирателей.

Кроме обязанностей по доставке почты в любую точку США USPS несет на себе еще один социальный груз, который, судя по всему, и оказался для службы непосильным. Американский почтовый оператор был на пике успеха в 2006 году, и именно тогда конгрессмены решили усилить за ним





Почтовое ведомство США обрабатывает 40% мировой корреспонденции

USPS В ЦИФРАХ*

65,2 ДОЛЛАРОВ
млрд ГОДОВОЙ
ВЫРУЧКИ

552 РАБОТНИКОВ
ТЫС.

160 ОБРАБОТАННЫХ
млрд ПОЧТОВЫХ
ОТПРАВЛЕНИЙ

35 РОЗНИЧНЫХ
ТЫС. ОФИСОВ

227 МАРШРУТОВ
ТЫС.

(*по данным на 2012 год)

ИСТОРИЯ ВКРАТЦЕ

Почтовая связь на территории США начала развиваться в 1639 году и впервые получила официальный статус еще под британским мандатом. Более чем столетие спустя под началом Бенджамина Франклина было организовано Почтовое ведомство США, которое почти сразу преобразовали в Почтовый департамент. Свое современное название и статус – Почтовая служба США (United States Postal Service) – национальный оператор получил в 1971 году.



USPS не является ни коммерческой, ни бюджетной организацией

контроль. Был принят «Закон о модернизации и повышении надежности почтовой службы». По иронии именно этот акт по большому счету поставил на модернизации крест и пошатнул отлаженную работу компании. Согласно документу работники Почты получили право на выплату медстраховки после отставки и до 75 лет. Удовольствие оказалось баснословно дорогим: USPS вынуждена выплачивать в различные пенсионные и страховые фонды около 5,5 млрд долларов ежегодно.

Новация получилась не особенно своевременной. На подходе был мировой экономический кризис, который и подорвал финансовое здоровье USPS. Из-за повышенных обязательств перед государством Почта не смогла ни закрыть убыточные отделения, ни сократить достаточное для выживания число персонала.

РЕКОРДНЫЙ ГОД

В ответ на целый комплекс угроз USPS предприняла робкие попытки опти-

мизировать свою деятельность. Джон Поттер, который был тогда главным почтмейстером США, пригрозил сократить число дней доставки и публично заявил, что в текущем, квазигосударственном статусе почтовую службу ожидает мрачное будущее. На тот момент дефицит бюджета оператора приближался к 6 млрд долларов, а риски были гораздо выше, чем в 1990-х годах, когда американская Почта начала всерьез ощущать влияние Интернета на свою деятельность.



Сотрудники получают медстраховку
после отставки и до 75 лет

ПОЧТА ПЕРЕОДЕНЕТ КЛИЕНТОВ

Чтобы покрыть часть гигантских убытков, USPS начнет производство собственной линии модной одежды. Уже выбрано название бренда – «Дождь, Жара и Снег». Как ожидается, первая продукция появится в крупных супермаркетах США в 2014 году. Начать планируется с одежды для мужчин. Уже заключено соглашение с одной из профильных компаний в штате Огайо, которая будет изготавливать всю линию.

«Мы ищем разные возможности для получения доходов и применяем нестандартные рыночные подходы», – прокомментировал инициативу официальный представитель пресс-службы USPS Рой Беттс.



Американская Почта доставляет
корреспонденцию шесть
дней в неделю

Однако кардинальных изменений так и не произошло. В сельской Америке, как и в России, почтовое отделение нередко выступает единственным представительством государства, поэтому сократить убыточную сеть законодатели так и не решились.

В 2010–2011 годах убытки USPS уже составляли около 8 млрд долларов. Новый глава почтового ведомства США Патрик Донахью вскоре признал, что служба находится в шаге от дефолта. Однако и его план не нашел

понимания: менеджер предлагал закрыть 3 тыс. отделений и отправить в неоплачиваемые отпуска 200 тыс. служащих – притом что их общее число уже сократилось до полумиллиона человек.

Прошлый, 2012 год оказался для американских почтовиков рекордным, но, увы, не в хорошем смысле. USPS потеряла 15,9 млрд долларов: это наивысший показатель за всю историю убытков службы. Состояние бюджета превратило национального оператора

в неплатежеспособного должника. Первый, знаковый для компании дефолт случился в прошлом августе – она не смогла выплатить 5,5 млрд долларов в фонд медицинского страхования. Вскоре Патрик Донахью анонсировал и второй дефолт – уже на сумму 5,6 млрд.

Общаясь с прессой, почтмейстер подчеркивает, что основная часть ответственности за эти невыплаты фактически лежит на властях. Из-за акта 2006 года Почта несет беспрецедентные



Главный почтмейстер США
Патрик Донахью

расходы, которые и составляют самую весомую часть убытков, напоминает глава службы. По его словам, если бы не отчисления в соцфонды, USPS могла бы снизить потери до приемлемого уровня. К примеру, на отказе от доставки корреспонденции по субботам можно было сэкономить около 3 млрд.

Дефолты, впрочем, никак не повлияли на работу почтовых отделений, нетронутыми остались зарплаты и льготы сотрудников. Однако авторитет USPS в очередной раз пошатнулся, и даже зарубежные партнеры обратили внимание, что убыточная служба работает с каждым годом все медленнее. «Следует иметь в виду, что кризис доверия к почтовой платежеспособности может повредить росту в долгосрочной перспективе», – подчеркнул глава USPS, комментируя отказ от выплат по обязательствам службы.

К радости менеджмента профсоюзы оказались более сговорчивыми, чем власти. С ними удалось договориться о компенсации для штатных сотрудников, которые по собственной воле решили закончить карьеру в USPS. В качестве стимула им предложили выплатить по 15 тыс. долларов, при этом число увольняемых по такой схеме не ограничивалось. В общей сложности за последние 12 лет было сокращено 306 тыс. сотрудников. Одновременно служба постепенно отказывается от сверхурочных трудовых часов и внедряет неполный рабочий день для части подразделений.

ПРОЕКТ «СПАСЕНИЕ»

Шанс выжить появился у Почтовой службы США в апреле прошлого года. Сенат одобрил законопроект о реструктуризации безденежной USPS. Этот проект, кроме всего прочего, расчищает путь для масштабного сокращения персонала. Документ даже предполагает возврат переплат, сделанных в пользу пенсионной системы. Одновременно Почта получила право договориться с профсоюзами о том, чтобы часть работников была переведена в отдельную страховую программу. Законопроект фактически дает добро на прекращение доставки почты по субботам и переход на пятидневную рабочую неделю. Самое существенное ограничение в новом акте касается закрытия объектов – как почтовых

За 12 лет работы лишились 300 тыс. американских почтовиков



ПРЯМАЯ РЕЧЬ

Рут Голдуэй,

председатель комиссии по почтовому регулированию США:

«Почтовая служба достигла максимально возможного уровня заимствований и не в состоянии обеспечивать ни необходимые капиталовложения, ни внедрять требуемые инновации. USPS сосредоточена на сокращении расходов и реализует амбициозный план реструктуризации, который отражается и на уровне сервиса. Ценовая политика в целом соответствует выданным государством рекомендациям, а качество услуг выросло практически по всем видам почтовых отправлений. В то же время цены на ключевые продукты не обеспечили достаточных поступлений, что привело к потерям в размере 1,5 млрд долларов, а это больше половины общих операционных убытков. На наш взгляд, USPS может улучшить свои финансовые показатели за счет изменения цен на те сегменты продукции, где еще есть такая возможность».

Сотрудникам, желающим уволиться, выплачивают 15 тыс. долларов компенсации





Зарубежные партнеры отмечают, что USPS с каждым годом работает все медленнее

РАЗОРИТЬСЯ НА БЕНЗИНЕ

USPS имеет крупнейший гражданский автопарк в мире, который насчитывает около 212 тыс. транспортных средств. Поэтому при увеличении цены бензина только на один цент Почтовая служба вынуждена дополнительно тратить около 8 млн долларов в год на топливо.

отделений, так и сортировочных центров. При этом Почте предстоит урезать ряд производственных расходов и зарплаты топ-менеджмента. Зато в законопроекте сокращаются обязательства по компенсациям для работников после выхода на пенсию.

Самые острые споры разгорелись по поводу субботней доставки корреспонденции. Главный почтмейстер Патрик Донахью еще в августе прошлого года обещал отказаться от развоза отправлений по субботам. Но в дело вмешались конгрессмены, и почта отложила этот вопрос. Сегодня USPS получает от Конгресса около 1% своего бюджета. И хотя деньги тратятся «по госзаказу» – на работу почты для слепых и отправку избирательных бюллетеней американским военным за рубежом – эта сумма дает парламенту контрольные полномочия.

После реакции на законопроект со стороны нижней палаты Конгресса, которая состоит в основном из консервативно настроенных республиканцев, перспективы документа оказались туманными. «Шестидневная доставка критически важна и является одним из конкурентных преимуществ USPS», – заявил конгрессмен из Палаты представителей Джерри Коннолли, подчеркнув, что у службы нет полномочий, чтобы внести такие изменения в режим работы в одностороннем порядке. И хотя критично настроены не все члены палаты, провести законопроект через нее пока представляется затруднительным.

Чтобы быстрее открыть себе путь к реструктуризации, Почтовая служба продемонстрировала готовность идти на компромиссы. «Наши клиенты не хотят, чтобы мы стали бременем для налогоплательщиков», – отметили в пресс-службе USPS. – И при этом

потребители в целом заинтересованы в субботней доставке посылок, и мы полагаем, что сохранить ее будет правильным решением для бизнеса».

«Это возмутительно, что Конгресс блокирует реальные почтовые реформы только ради своих политических интересов», – недоумевает Дэвид Уильямс из Альянса защиты налогоплательщиков.

Со своей стороны USPS по-прежнему пытается сломить сопротивление конгрессменов. «Наша бизнес-модель такова, что мы не можем вновь выйти на прибыльную работу без этого законодательного решения», – говорит Патрик Донахью. – И нести столь масштабные потери на протяжении неопределенного срока служба также не в состоянии».

В то же время все больше экспертов сомневаются, что даже если парламент и поддержит законопроект, предложенных мер будет достаточно. Регулирующие органы после проведенного анализа посоветовали USPS применить более гибкий подход к ценообразованию, чтобы компенсировать снижение объемов почты. А значит, вполне вероятно, что в скором времени Почтовая служба США не только оптимизирует штат и сеть, но и всерьез повысит тарифы. Успеет ли она сделать это до начала процедуры банкротства, зависит от Американского конгресса.



США обложат налогами онлайн-торговлю

АМЕРИКАНСКИЕ ОНЛАЙН-ПРОДАВЦЫ БУДУТ ПЛАТИТЬ НАЛОГ С ПРОДАЖ, ДАЖЕ ЕСЛИ РЕАЛИЗУЮТ ТОВАРЫ В ДРУГОМ ШТАТЕ. ЗАКОНОПРОЕКТ ОБ ЭТОМ В НАЧАЛЕ МАЯ ПРИНЯЛ КОНГРЕСС США. ТЕПЕРЬ ЕГО ОЖИДАЕТ ГОЛОСОВАНИЕ В НИЖНЕЙ ПАЛАТЕ.

Ставка налога с продаж в США разнится от штата к штату и составляет 1–10% от цены товара. Низкие ставки наряду с более дешевой логистикой и отсутствием затрат на магазины приносили выгоду интернет-торгов-



цам. Но местные власти жаловались на то, что даже эту небольшую таксу сложно собирать с виртуальных магазинов, которые продают товары на территории одного штата, а факти-

чески располагаются в другом.

Многие штаты приняли законы, по которым в этом случае налог с продаж должен заплатить покупатель. Он уплачивается при подаче налоговой декларации. Но мало кто из интернет-пользователей признается в крупных покупках фискалам. Поэтому местные власти теряют миллиарды долларов ежегодно.

В новом законопроекте заинтересованы и крупные розничные продавцы, такие как крупнейшая в мире сеть супермаркетов

Walmart. Национальная федерация розничной торговли уже приветствовала решение сената.

Против законопроекта высказываются онлайн-торговцы, в частности Ебай, налоговые активисты и конгрессмены от немногочисленных штатов, где не введен налог с продаж. При этом крупнейший в мире онлайн-ритейлер Amazon заявляет, что доволен законопроектом, который позволит упростить налоговую систему, хотя это и скажется на одном из основных конкурентных преимуществ компании.

ФИННЫ ОТКРОЮТ РУССКУЮ ПОЧТУ

В ФИНСКОМ ГОРОДКЕ ЛАППЕЕНРАНТЕ СПЕЦИАЛЬНО ДЛЯ РОССИЯН ПЛАНИРУЮТ ОТКРЫТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПОЧТОВОЕ ОТДЕЛЕНИЕ.

«Россияне – одни из самых активных клиентов финской почтовой службы в Южной Финляндии. Они почти ежедневно приходят получать посылки», – так в компании Itella, которая владеет Почтой Финляндии, прокомментировали это событие.

Россияне активно пользуются услугами доставки. Они охотнее, чем финны, покупают товары через Интернет, оформляют доставку и сами приходят за своим заказом на Почту. Именно на таких бандерах до востребования и станет специализироваться новое отделение в Лаппеенранте.

Ранее не раз появлялись сообщения, что почтамты Лаппеенранты и соседней Иматры не справляются с потоком «русских посылок».



Новое отделение поможет решить эту проблему.

Лаппеенранта – приграничный городок, популярный у россиян. Очень часто сюда ездят на выходные из Выборга и Санкт-Петербурга. От первого до финского городка – 60 км, а от Питера – 220. По хорошим дорогам путешествие проходит очень быстро. И заезжие, и оседлые россияне с удовольствием пользуются почтовыми услугами. Особенно те, которые любят онлайн-шопинг.

По итогам 2012 года в Лаппеенранте зафиксирован 15%-ный рост количества посылок, тогда как в среднем по Финляндии он составил 10%.

Укрпошта хочет делать все сама

ПОЧТОВЫЙ ОПЕРАТОР УКРАИНЫ НАМЕРЕН УПЛОТНИТЬ СВОЕ ПОЛОЖЕНИЕ НА РЫНКЕ.

Профильное министерство этой страны подготовило соответствующий законопроект. Представители Укрпошты заявляют: ведомство несет убытки из-за недобросовестной конкуренции на рынке почтовых услуг. Так, не соблюдается законодательство, по которому простые письма весом до 50 г имеют право доставлять только Укрпошта. Сейчас их раскладывает по ящикам кто угодно. Например, коммунальные организации и мобильные операторы своими силами доставляют счета, а банки и фирмы – коммерческие предложения.

При этом Укрпошта вынуждена содержать 14 тыс. отделений по всей стране, в том числе убыточные. По закону она не имеет права отказаться доставлять письма в отдаленные села.



У чиновников будет своя электронка

В УЗБЕКИСТАНЕ ЗАПУСКАЮТ НОВЫЙ ИНТЕРНЕТ-СЕРВИС – ЭЛЕКТРОННУЮ ПОЧТУ UMAIL.UZ. Недавно проект презентовали широкой публике на специализированной выставке. Новая служба будет рекомендована государственным служащим и крупному бизнесу.

Сегодня, несмотря на наличие корпоративных почтовых адресов, сотрудники госорганов Узбекистана продолжают пользоваться бесплатными зарубежными сервисами. Главное их удобство – это доступ из любой точки мира. Специалисты в области защиты информации это не приветствуют.

Почта uMail.uz обещает стать удобной, надежной и безопасной



альтернативой зарубежным почтовым серверам. Служба предлагает ряд удобных функций, таких как антивирусная и антиспамовая защита, настройка фильтров и другие возможности.

Новую почтовую службу uMail.uz рекомендуют для работы чиновникам. Ожидается также, что она будет востребована бизнесменами для корпоративных почтовых сервисов и простыми пользователями. Для регистрации электронного ящика необходимо завести учетную запись на сервисе идентификации ID.uz.

Коротко

В ФИНЛЯНДИИ ДОРОЖАЮТ ПОЧТОВЫЕ УСЛУГИ

С июня 2013 года в Финляндии вырастут цены на почтовые отправления. Так, цена марки увеличится на пять евроцентов: первый класс будет стоить 85 евроцентов, второй – 75 евроцентов. Стоимость самой дешевой бандероли весом до 2 кг увеличится на 20 евроцентов и составит 7,40 евро.

«СЫНА ДОБЛЕСТИ» ПОМЕСТИЛИ НА МАРКУ

Почта Индии планирует выпустить целую серию почтовых марок, на которых будет изображен некогда российский авианосец «Адмирал Горшков». Теперь он принадлежит Индии и именуется как «Викрамадитья», что значит «Сын доблести».

Напомним, что судно было передано Индии, но при испытаниях в Баренцевом море выявились проблемы, и «Викрамадитья» вернулась обратно в Россию. Россия обязана передать авианосец ВМС Индии до конца года.

Royal Mail уйдет с молотка



БРИТАНСКУЮ КОРОЛЕВСКУЮ ПОЧТУ СОБИРАЮТСЯ ПРОДАТЬ ИНОСТРАННЫМ ИНВЕСТИТОРАМ.

Об этом заявил министр по развитию бизнеса Великобритании Майкл Фаллон. Первичное размещение акций (ИПО) пройдет на Лондонской фондовой бирже. Это позволит сделать компанию прибыльной.

Для проведения ИПО необходимо согласие профсоюза почтовиков. Если разрешение будет получено,

профсоюз получит до 10% акций компании. Г-н Фаллон говорит, что несколько институциональных инвесторов со всего мира уже выразили интерес к приобретению долей в Royal Mail.

«Компания привлекает инвесторов в Канаде и США. Мы бы хотели провести первичное размещение акций, но если этого не произойдет, то готовы рассмотреть альтернативы в виде суверенных фондов или других игроков», – сказал чиновник. Процесс будет неспешным, продажа акций будет полностью контролироваться правительством и может растянуться на многие месяцы или даже годы.

Пока идут переговоры, сотрудники королевской Почты провели очередную забастовку. 7 мая не открылись 370 отделений – служащие провели четвертую с апреля суточную забастовку. Протест направлен против планов руководства Royal Mail провести реструктуризацию и передать в управление частных компаний убыточные почтовые отделения.

НЕМЦЫ ЗАРАБОТАЛИ НА ЛАТИНСКОЙ АМЕРИКЕ

ЧИСТАЯ ПРИБЫЛЬ ГЕРМАНСКОЙ ПОЧТОВО-ЛОГИСТИЧЕСКОЙ КОМПАНИИ DEUTSCHE POST AG В ПЕРВОМ КВАРТАЛЕ 2013 ГОДА СНИЗИЛАСЬ ПОЧТИ НА 6%.

Фирма заработала 498 млн евро против 529 млн евро за тот же период прошлого года.

Однако этот результат оказался лучше ожиданий рынка. Аналитики прогнозировали не более 441,6 млн. Ситуацию спас растущий спрос на услуги экспресс-доставки в странах с развивающейся экономикой. Квартальная выручка подразделений в Латинской Америке выросла на 13%, в Азиатско-Тихоокеанском регионе – на 4,9%. Общая выручка группы повысилась на 0,6% – до 13,4 млрд евро.

Deutsche Post подтвердила прогноз годовой прибыли от основной деятельности на уровне 2,95 млрд евро. Это на 300 млн больше, чем в прошлом году. Deutsche Post AG является мировым лидером по объемам воздушных и морских перевозок грузов.



В этом году в Тюмени откроется памятник почтальону. Скульпторы изваяли фигуру, которая, по их мнению, отражает облик современного служащего.

Это девушка в косынке с большой почтовой сумкой, в сапогах и с письмом в руке.

Статую отольют из стеклопластика и презентуют в июле – в День города.

По всему миру существуют десятки памятников почтальонам.

И неспроста: раньше их труд был действительно героическим. Часто таким он бывает и сегодня.

ПОЧТАЛЬОНОВ СТАВЯТ НА ВИД



СТОИТ В НАЧАЛЕ ВСЕХ ДОРОГ

В прошлом году у здания центрального почтамта в Кургане открыли символический монумент «Нулевой километр». Это событие было приурочено к празднованию 333-летия города.

Памятник представляет собой скульптурную композицию: верстовой столб, который считается начальной точкой отсчета расстояний между городами, и фигура почтальона.

Ансамбль выполнен из бронзы по эскизу курганского художника Бориса Орехова. Инициатором установки памятника выступил Курганский филиал Почты России.

Предложение нашло отклик у администрации города, которая помогла воплотить идею.



Бронзовый почтальон в Кургане

ИСПОЛНЯЕТ МЕЧТЫ НОВОБРАЧНЫХ

В XIX веке на Руси почтальонов называли уважительно – послами. До наших дней дошла история одного из них – Федора Фекеты, жившего в селе Турьи Реметы Перечинского района Закарпатья. Ничто не могло помешать ему доставить важную корреспонденцию в срок, служил он верой и правдой людям на протяжении более 30 лет. Федор Фекета знал жителей всей округи по именам, люди его любили и уважали за особое рвение. И если селянина не оказывалось в избе, Федор приносил ему письмо прямо в поле или на полонину, где тот работал.

Однажды почтальон так спешил с хорошей вестью, что решил сократить путь и пройти к отдаленному поселку через замерзшую горную реку. Это решение стоило ему жизни – лед оказался хрупким. В селе долго оплакивали эту утрату. На фасаде местного храма установили мемориальную доску с барельефом легендарного почтальона и надписью: «Федор Фекета. В память привязности, тверезности, честности, послужности посла».

Сельского почтальона не забыли и его потомки. Через 165 лет, в 2004 го-



Легендарный Федор Фекета, погибший на службе, увековечен в Закарпатье

ду, ужгородский скульптор Михаил Белень создал бронзовый памятник Федору Фекете, который установили в районном центре Перечин. Скульптура выполнена мастерски – почтальон в одежде того времени аккуратно перепрыгивает с камня на камень, переходя горную бурную

реку, а в руках его посох и холщовый мешок с письмами. Памятник сразу же полюбился местным жителям – со всего Закарпатья к нему приезжают новобрачные, чтобы оставить у ног Федора Фекета письма со своими надеждами и планами на будущее. Говорят, что ни попроси у Федора, все сбудется.

ПОМОГАЛ ЛЮДЯМ ВСТРЕТИТЬСЯ

Один из самых интересных памятников работникам службы связи в России установлен в Елабуге. Его открыли в 2007-м – год 1000-летия города. На самой старой улице появилась группа людей, которых с первого взгляда можно принять за обычных жителей, занятых повседневной работой: связист монтирует линию на телефонном столбе, а рядом женщина со своим велосипедом и большой сумкой, набитой письмами. На создание композиции елабужского скульптора Владимира Демченко вдохновила история местного почтальона, который помогал людям, потерявшимся в годы Великой Отечественной войны, находить друг друга.



В Елабуге увековечили заслугу местного почтальона

ПЕРЕДАЛИ ИЗ РУК В РУКИ

В 2005 году в Минске появился свой бронзовый почтовый курьер. Изваяние городу на день рождения подарила местная издательская компания «Из рук в руки».

Придумали скульптуру известные белорусские авторы Владимир Жбанов и Евгений Колчев, а также заслуженный архитектор Беларуси, лауреат Ленинской премии Юрий Градов. Они изобразили молодого художавого человека в форменной фуражке и, конечно же, с сумкой через плечо. На брусчатке мостовой он остановил свой велосипед и сквозь приспущенные на носочки рассматривает последний номер газеты «Из рук в руки». В бронзовой сумке видны номера других столичных изданий: «Вечерний Минск» и «Минский курьер». Скульптура сконструирована из 100 деталей, каждую из которых отливали по отдельности, ее вес – 700 кг.



В Минске скульптуру почтальона собрали из 100 деталей



В Джакарте памятник почтальон украшает вход в главное здание

СВОЮ ДАнь УВАЖЕНИЯ ПРОФЕССИИ ПОЧТАЛЬОНА ТАКЖЕ ОТМЕТИЛИ ЖИТЕЛИ МЕКСИКИ И ИНДОНЕЗИИ, УСТАНОВИВ У СЕБЯ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ МОНУМЕНТЫ. ТАК, В ДЖАКАРТЕ СТАТУА ПОЧТАЛЬОНА С ВЕЛОСИПЕДОМ БЫЛА ОТЛИТА В 1991 ГОДУ И СЕГОДНЯ УКРАШАЕТ ВХОД В ГЛАВНОЕ ЗДАНИЕ ПОЧТОВОЙ СЛУЖБЫ ■



В Нижнем Новгороде памятник стоит на месте, где раньше был Ямской двор

В 2006 ГОДУ В НИЖНЕМ НОВГОРОДЕ, У ДОМА СВЯЗИ, ПОЯВИЛСЯ ПАМЯТНИК ПОЧТАЛЬОНУ. МОНУМЕНТ ПРЕДСТАВЛЯЕТ СОБОЙ ФИГУРУ ПОЧТАЛЬОНА С ВЕЛОСИПЕДОМ И СУМКОЙ ЧЕРЕЗ ПЛЕЧО. УСТАНОВИЛИ ЕГО В ИСТОРИЧЕСКОМ ЦЕНТРЕ ГОРОДА, РЯДОМ С ГЛАВНЫМ ПОЧТАМТОМ, ГДЕ КОГДА-ТО БЫЛ РАСПОЛОЖЕН ПРЕДШЕСТВЕННИК ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОЧТЫ – ЯМСКОЙ ДВОР ■



Символический обелиск голубиной почты

ПОЧТАЛЬОНЫ, КОТОРЫЕ УМЕЛИ ЛЕТАТЬ

Расцвет голубиной почты приходится на времена франко-прусской войны 1870–1871 годов. Париж был оккупирован прусскими войсками, да так, что сквозь кольцо осады не мог прорваться ни один гонец. Но осажденные жители нашли выход из положения: 23 сентября 1870 года над столицей Франции взмыл аэростат, в гондолу которого поместили клетки с почтовыми голубями. С того дня между Парижем и свободной территорией Франции был налажен воздушный мост связи, по которому за два года было передано около миллиона ценных сообщений. Послания в особых капсулах крепились к хвосту птиц, отлично справлявшихся с заданием и неизменно возвращающихся обратно с ответом.

Особую роль голубиная почта сыграла в Первую и Вторую мировые войны. Известен случай, когда одна голубка спасла жизнь экипажа подводной британской лодки в 1942 году. Подбитая вражескими самолетами лодка пошла ко дну. У команды не было другого выбора, как выпустить с помощью торпедного аппарата пару голубей, к лапкам которых шелковыми нитями была прикреплена информация о координатах погибающих. Одна птица погибла в шторме, а вторая – по имени Уинки, изнемогая от усталости, долетела до морской базы, передала весть и спасла своих хозяев. Подвиг маленького пернатого почтальона отмечен памятником в Англии. Кстати, Уинки также вручили Крест Виктории для животных. Эта медаль равнозначна высшей военной награде в Англии – Кресту Ордена Виктории. Ею награждают животных, продемонстрировавших отвагу и верность долгу в ходе войны или при ликвидации ее последствий.



ПЕЧКИН ПЕРЕЕХАЛ В ЛУХОВИЦЫ

В 2008 году знаменитый почтальон Печкин сменил прописку и переехал в подмосковные Луховицы. Бронзовый Печкин катится на своем неизменном стареньком велосипеде в компании мультяшных кота Матроскина, Шарика и галчонка Хватяйки мимо местного здания Почты России.

Напомним, что персонаж Игорь Иванович Печкин – уроженец всемирно известной деревни Простоквашино Нижегородской области. Он доставляет почтовую корреспонденцию, отличается ответственностью и полной самоотдачей. Жителям деревни настоятельно рекомендует подписываться на периодические издания.

НА РАБОТУ БОСИКОМ

В Америке в местечке Хиллсборо установлен монумент с надписью: «Памяти тех, кто пересекал босиком эти пляжи в конце 1880-х». Это тоже о почтальонах. В конце XIX века сотрудников Федеральной почты США, преодолевающих путь от Майами до Палм-Бич, называли в народе босоногими почтальонами. Дело в том, что путь служащих проходил большей частью через пляжи и заливы, а значит и обувь была ни к чему. В дороге иногда случались непредвиденные проблемы – например, нападения грабителей. Известны даже случаи гибели служащих в пасти крокодила.

В этом году художница Кристи Гаст представила зрителям альтернативу традиционному памятнику – инсталляцию «Автопортрет босоногого почтальона». Женщина создала необычную и ироничную скульптуру из стекловолокна, напоминающего бронзу. Творение имеет впечатляющие размеры – 12 футов (3,6 м) в высоту.

Инсталляция должна стать достойной альтернативой традиционным скучным памятникам, поскольку художница остроумно разместила почтальона босыми ногами вверх, зарыв голову в песок, как если бы его выбросило на пляж сильным штормом. «Я хочу, чтобы люди, проходящие мимо, сразу понимали, что это за исторический персонаж», – прокомментировала свое творение Кристи.

КТО ШЕЛ В ПОЧТАЛЬОНЫ

Профессию почтальона можно отнести к одной из самых древних. Когда-то она была связана с серьезным риском для жизни. Ежедневно эти люди проходили десятки километров по крутым горным тропам, пересекали реки и болота, нередко встречая на пути волков, рысей и медведей. Важную миссию почтальона в разные времена несли странствующие монахи, купцы и исследователи новых земель, студенты и авантюристы, ищущие приключений и легких денег, – в общем, все те, кто чаще других отправлялся в путешествия. Служащие передвигались пешком, верхом, на велосипедах и авто. Неизменный атрибут почтальона во все времена только один – большая сумка через плечо.



Американцы увековечили босоногих почтальонов, которые носили корреспонденцию через пляж



Здание
Центральной
почты
в Маниле

В СТОЛИЦЕ ФИЛИППИН МАНИЛЕ ПАМЯТНИК ПОЧТАЛЬОНУ УСТАНОВЛЕН ПЕРЕД ЦЕНТРАЛЬНЫМ ПОЧТОВЫМ ОТДЕЛЕНИЕМ. САМО ЗДАНИЕ БЫЛО СПРОЕКТИРОВАНО ХУАНОМ АРЕЛЬЯНО В 1926 ГОДУ, СЕГОДНЯ ОНО ЯВЛЯЕТСЯ ГОЛОВНЫМ ОФИСОМ ФИЛИППИНСКОЙ ПОЧТОВОЙ КОРПОРАЦИИ PHILPOST. ЯРКАЯ СТАТУА ВОЗДВИГНУТА В 1975 ГОДУ В ЧЕСТЬ СОТРУДНИКОВ ФИЛИППИНСКОЙ ПОЧТОВОЙ СЛУЖБЫ ■



УВАЖАЛИ ДАЖЕ ИНДЕЙЦЫ

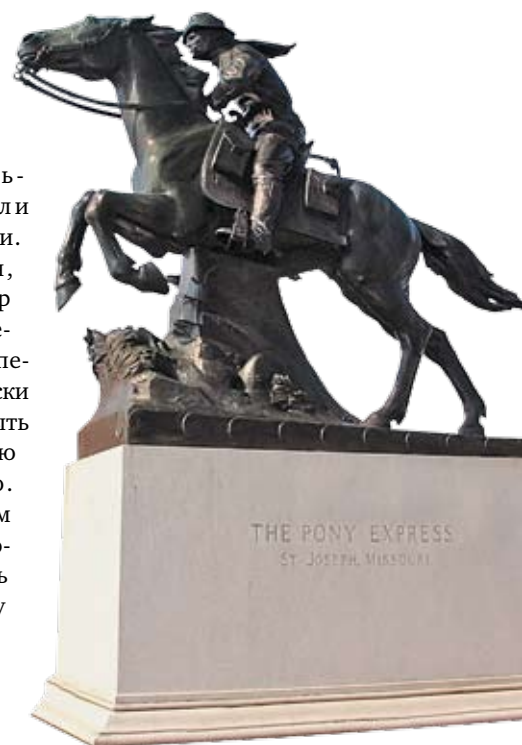
Если наш почтальон – это дяденька с велосипедом, то американский – это героический и романтичный наездник. Именно так выглядит бронзовая скульптура в Сент-Джозефе. Такой образ сформировался в США на основе множества легенд о почтовых курьерах времен освоения Дикого Запада.

Американцы особенно почитают историю конной почты «Пони-экспресс». В середине XIX века не существовало железных дорог, обеспечивающих оперативную связь

западного и восточного побережий страны. А пересечь это пространство пешему или конному было небезопасно. В 1860 году была организована частная конная почта, девизом которой стало:

«Почта должна быть доставлена при любых обстоятельствах».

Эти расстояния всадники-почтальоны преодолевали как истинные герои. Известна история, когда молодой курьер был остановлен племенем индейцев, в перестрелке он трагически погиб, но успел закрыть своим телом ценную корреспонденцию. Пораженные таким поступком краснокожие отпустили лошадь с письмами к пункту назначения.



Текст
Дарья Субоч



Почтальоны легендарной американской почты «Пони-экспресс»



АНДРЕЙ БИЛЬЖО:

«НИКОГДА НЕ РАССТАЮСЬ С КАРАНДАШОМ И БЛОКНОТОМ»

Врач-психиатр, кандидат медицинских наук, художник-карикатурист, член Союза художников России, академик Академии графического дизайна, телеведущий, режиссер-сценарист и, наконец, автор собственных песен. Кажется, что сферы приложения творческих сил этого человека можно перечислять до бесконечности. О поиске самого себя в этом мире Андрей Бильжо рассказал в интервью нашему журналу.

– Андрей Георгиевич, в наш век технического прогресса как часто вы по старинке пишете письма, получаете их?

– Конечно, сейчас уже все в основном шлют письма по электронной почте – и я в том числе. Но если я пишу что-то для себя, все свои книги и журнальные колонки, то всегда от руки. Лишь позже они набираются на клавиатуре. Только так, а не за компьютером у меня рождаются какие-то творческие мысли. И рисунки все сделаны чернильной ручкой. В принципе, я очень люблю эпистолярный жанр, я всегда окружен бумагой, папками. Я с карандашом и блокнотом, куда заношу всяческие мысли и наброски, не расстаюсь никогда.

Хотя иногда письма и открытки мне все же доставляет Почта России. Вот в этом году меня трогательно поздравил с Новым годом один итальянский салон очков, вложив в конверт еще и матерчатую салфеточку для протирки линз. Плюс я постоянно получаю письма из венецианского банка, где у меня лежит небольшая сумма денег для оплаты коммунальных счетов квартиры в Венеции, и они таким образом скрупулезно отчитываются за каждый потраченный цент. Бандероли также приходят – буквально на днях получил из Франции книгу, где есть мои рисунки. Кстати, готовя к выпуску свою последнюю книгу «Моя Венеция», написанную в разных точках общепита этого прекрасного города, я обнаружил, что англичане обожают подписывать открытки за столиками кафе, а потом нести и опускать их в ближайший почтовый ящик.

– Венеция в вашей жизни появилась чуть более десяти лет назад. Вы теперь живете на две страны?

– Ну, условно говоря, да. Там я стараюсь проводить зиму, какую-то часть весны. А остальное время нахожусь в Москве. Но в Венеции мне чрезвычайно комфортно, потому как там в любую погоду можно найти занятие по душе: пойти в театр, на выставку, в музей, слушать музыку, писать, сидя в кафе... А какое наслаждение прилететь в этот город, где соединено все, что я так люблю: вода, отсутствие машин, потрясающая архитектура, история, искусство, и отправиться



« ЕСЛИ Я ПИШУ ЧТО-ТО ДЛЯ СЕБЯ, ВСЕ СВОИ КНИГИ И ЖУРНАЛЬНЫЕ КОЛОНКИ, ТО ВСЕГДА ОТ РУКИ. ЛИШЬ ПОЗЖЕ ОНИ НАБИРАЮТСЯ НА КЛАВИАТУРЕ. ТОЛЬКО ТАК, А НЕ ЗА КОМПЬЮТЕРОМ У МЕНЯ РОЖДАЮТСЯ КАКИЕ-ТО ТВОРЧЕСКИЕ МЫСЛИ »

не в отель, а в собственную квартиру, открыть ее своим ключом и оказаться среди своих книг, картин, мебели, выбранной и купленной тобой... Я там чувствую себя европейцем и местным жителем.

– *Подозреваю, что и с внуками вы там замечательно проводите время, верно?*

– Да, у меня их двое. Старший – шестнадцатилетний Алексей, младший – девятилетний Егор. Егор растет буквально у нас с женой на глазах, я его пытаюсь чему-то обучать, и отдыхать летом мы все вместе летаем на остров Искья, в Неаполитанский залив, где мы уже успели обрести друзьями. Сын у нас ходил в «Клуб юных искусствоведов» при музее Пушкина, великолепно рисовал в юности, скорее всего, и Егора мы туда отдадим.

– *Сын у вас не пошел в медицину?*

– Нет, он занимается кино, рекламой. Режиссер, сценарист. После факультета журналистики окончил Высшие режиссерские курсы. Антон снял пять короткометражных лент, все они были на «Кинотавре». За них он получил кучу премий, в том числе «Святая Анна». В настоящий момент ищет деньги на полный метр.

– *Кстати, а как вы оцениваете высшее образование в нашей стране?*

– Мне эта тема, а правильнее сказать – эта проблема очень близка. Моя мама, ей сейчас пошел 91-й год, раньше была завучем в школе, преподавала физику и астрономию. Сегодня, увы, развелось много дураков-преподавателей. Действительно эрудированных, ярких личностей, далеко выходящих за рамки своих программ, за которыми ребятам хочется тянуться, мало. Я бы многое поменял в системе образования. Сделал бы ставку на обучение в стиле игры, чтобы получать новые знания детям было легко, не натужно.

– *Не так давно Почта России и фонд «Линия жизни», помогающий детям с больным сердцем, устраивали совместную акцию...*

– Я занимаюсь благотворительностью со дня основания фонда в 2004 году. Я там член попечительского совета. Нами спасено за это время уже более 5 тыс. детей. Но я не оставляю без внимания и дружественные фонды. Так, недавно я участвовал в акции фонда Чулпан Хаматовой «Подари жизнь», один человек купил мою работу,

и все средства пошли детишкам. А наша «Линия жизни» – это моя повседневность. Я в курсе всего, что в нем происходит, мы постоянно генерируем какие-то новые идеи, вроде баннеров на улице, банок в магазинах: «Жизнь – это не мелочь»... И я рад, что в последнее время Почта России стала нашим серьезным, большим партнером. Мы вместе ездили в Санкт-Петербург, награждали сувенирами с моими рисунками и автографами представителей прессы, освещающих эту тему. И на будущее мы запланировали несколько совместных проектов.

– *Общение с больными детьми, с людьми, которые отчаянно нуждаются в помощи, – дело непростое, в том числе и в психологическом*



плане... Как психиатр скажите, какой самый оптимальный способ справиться с состоянием подавленности, с депрессией?

– Если одолела обычная хандра, то простой уход из привычного пространства уже будет эффективным способом – смените обстановку, окружающую «картинку». Но если ситуация уже клиническая, то есть речь идет о депрессии, то нужно обращаться к врачу. Не нужно обманывать себя – разговоры с друзьями здесь не помогут. И к священнослужителям идти тоже не стоит. Они скажут, что уныние – это грех, люди лучше себя от этого не почувствуют, а в итоге все это может закончиться суицидом. Пример этому – смерть Николая Васильевича

Гоголя. А ведь депрессия – это самая настоящая болезнь, которую необходимо лечить, и часто медикаментозно. Поэтому при первых же признаках – подавленности, нежелании что-либо делать, кого-либо видеть, следить за собой, а также различных психосоматических, физиологических симптомах – надо срочно обращаться к хорошему специалисту.

– А возможно, стоит, как вы, поменять свою деятельность? Вы же много лет успешно проработали доктором, а потом вдруг переквалифицировались в художника. Словно вторую жизнь проживаете...

– У меня этот переход не вышел неожиданным, как это может показаться на первый взгляд. Да,





Между прочим, я в подростковом возрасте побеждал на всех олимпиадах по рисованию, а после восьмого класса даже перешел в известную школу с архитектурным уклоном. Но проучившись там две недели, вернулся обратно, потому что соскучился по родному классу. Наверное, мог бы сегодня быть архитектором... Но в итоге получил диплом медика.

Правда, когда появилась возможность, я стал продавать свою графику плюс начал печататься. Меня хвалили, это воодушевляло... Был период, когда я жил двумя параллельными жизнями: с одной стороны – психиатрия, с другой – рисунок, живопись. Но постепенно хобби стало занимать все больше и больше времени, приносить все больше морального удовлетворения, да и материального дохода. Возможно, в другой ситуации я бы не решился так резко поменять все, но тут подумал, что надо рискнуть жить по-другому, ведь это интересно. Кроме того, меня сразу хорошо приняли в «Российской газете», а после знаменитых листовок 1991 года меня пригласили в открывшийся «Коммерсантъ». Я еще подрабатывал на полставки в многочисленных частных медицинских кооперативах, принимал два раза в неделю больных, но в какой-то момент все же собрался с духом и окончательно отрубил «хвост» старой жизни.

– *Ваша известность как художника началась с рисования карикатур, верно?*

– Именно. И когда я почувствовал, что мой персонаж обретает популярность, мне пришла

« НАША «ЛИНИЯ ЖИЗНИ» – ЭТО МОЯ ПОВСЕДНЕВНОСТЬ. И Я РАД, ЧТО В ПОСЛЕДНЕЕ ВРЕМЯ ПОЧТА РОССИИ СТАЛА НАШИМ СЕРЬЕЗНЫМ, БОЛЬШИМ ПАРТНЕРОМ »

в юности я выбрал медицину по романтическим убеждениям – читал Аксенова, хотел помогать людям, ходить в белом халате. Это был целый сплав обстоятельств. И психиатрию избрал совершенно сознательно, знаю ее достаточно хорошо, в силу своей наблюдательности работал всегда с удовольствием, пациенты меня любили, защитил кандидатскую диссертацию, был уважаем в среде коллег-профессионалов. Но просто в какой-то момент жизнь предложила иные перспективы. Случилась перестройка, и надо было искать себя в новых условиях. А я с детства рисовал, имел много друзей-художников, был вхож во многие мастерские, даже в школах читал лекции про прославленных мастеров кисти.

в голову мысль открыть одноименный ресторан, который еще будет служить и выставочной площадкой, и уютным клубом. Чем его наполнить, мне сразу было ясно – я всегда стаскивал к себе в мастерскую старые вещи, атрибуты уходящего, советского периода истории. И как только я нашел соучредителей, появился первый «Петрович» с крайне индивидуальным сценарием. Аналогов «Петровичу» в стране тогда просто не существовало, ничего ностальгического и в помине не было, ведь вспоминать прошлое тогда было не модно. Позже «Петрович» разросся до Киева, Санкт-Петербурга, Праги...

– *Раз клуб «Петрович» существует до сих пор, значит, вы еще и предприниматель неплохой...*

– Нет, я не бизнесмен. Этот проект я «родил» как художник. Я отвечаю за интерьер, атмосферу – за концепцию, одним словом. На кухню, в бухгалтерию даже не заглядываю, это не моя епархия. И все мои рестораны абсолютно штучные, по оформлению не повторяют друг друга, и их обстановка связана прежде всего с тем местом, городом, где они находятся.

На волне того успеха Виктор Шендерович пригласил меня на канал НТВ в ироническо-паразитическую программу «Итого», где я в течение трех лет писал тексты мозговеда для своей рубрики. Так в мою жизнь в 1997 году вошло еще и телевидение. Причем я строил свой материал по всем канонам истории болезни. Знаю, что преподаватели в вузах рекомендовали студентам смотреть меня и учиться, как надо в дальнейшем работать.

– К слову, вы там были очень артистичны...

– Возможно. Я ведь и в кино уже не раз сыграл. Да и сам в качестве режиссера снял короткометражный художественный фильм про Венецию, который был представлен на «Кинотавре» и на Московском международном кинофестивале. Это была первая часть трилогии «Люди. Птицы.

Корабли». На моем счету есть и сценарии выпусков программы «Анализ недели». Но тогда, с Шендеровичем, наверное, был у меня звездный период – мы получили ТЭФИ.

Потом был уже канал ТВ-6, для которого я сочинил мультсериал «Петрович и мозговед». Одновременно на Первом канале в передаче «Однако» шел мультсериал «Однажды Петрович», который потом на анимационном фестивале получил приз «Петровичу как культурному наследию». А затем уже на обновленном НТВ, у Герасимова в еженедельном «Частном вкладе», была моя серия мультфильмов «Герасим и Му-Му». До этого таких анимационных историй на злобу дня на нашем телевидении никто не делал. И кроме этого я на канале REN-TV вел авторскую еженедельную программу.

Было еще и медицинское ток-шоу «Наболевший вопрос» на «Пятом», питерском канале. Надо сказать, мы решали очень важные социальные вопросы, обращаясь напрямую к высокопоставленным чиновникам. Знаете, как говорил профессор Косицкий: «Медицина – это не профессия, а определенный тип мышления». В институте мы не только знаний набирались,

В своем ресторане Бильжо на кухню заглядывает крайне редко



а нам специфический тип мышления прививали. Врач обладает иным способом анализа, внимания. А последний мой телевизионный проект был на канале «Мир», и это было ток-шоу «Слово за слово», где почти не было цензуры и позволить себе можно было многое. Таким образом, в общей сложности я провел на телевидении десять лет.

– *Что оно вам дало, кроме необыкновенной популярности?*

– На телевидении интересно работать, но при условии, что ты делаешь, во-первых, что хочешь, а во-вторых, с талантливыми и интересными людьми. Иначе – не вдохновляет. В нынешний «ящик» не иду, даже когда зовут как эксперта. Исключение делаю лишь для Михаила Осокина и Марианны Максимовской. Теперь я занят другим – пишу книги. Фотографии и рисунки к ним тоже делаю сам, разумеется. Темы беру разные: от «Моих классиков» до «Еды». Это такие исследовательские, развлекательно-познавательные труды.

Помимо этого бесплатно веду еженедельный блог на сайте радио «Эхо Москвы», и меня читают до 60 тыс. человек, что необычайно приятно.

« ТЕПЕРЬ Я ЗАНЯТ ДРУГИМ – ПИШУ КНИГИ. ФОТОГРАФИИ И РИСУНКИ К НИМ ТОЖЕ ДЕЛАЮ САМ, РАЗУМЕЕТСЯ. ТЕМЫ БЕРУ РАЗНЫЕ: ОТ «МОИХ КЛАССИКОВ» ДО «ЕДЫ». ЭТО ТАКИЕ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЕ, РАЗВЛЕКАТЕЛЬНО-ПОЗНАВАТЕЛЬНЫЕ ТРУДЫ »



Также делаю разворот в журнале «Дилетант» плюс для «Русского пионера» придумываю комиксы и колонку. А недавно в Москве открылась моя выставка, где представлены и живопись, и графика, и мультфильмы, и телепрограммы на экранах. Даже есть рисунки школьных лет вроде портрета Ленина. Так что я там себя представил во всех ипостасях.

– *Кажется, вы никогда целенаправленно не vystраивали свою карьеру...*

– Нет, я двигался интуитивно, сообразуясь с желаниями. И финансовую сторону никогда не ставил во главу угла. Платят – здорово, нет – ничего страшного. Главное, делать то, что нравится. По-моему, у меня и имидж такой сложился: Бильжо говорит обо всем честно, просто и искренне. Но ко мне, естественно, все относится по-разному. Одни пишут в Интернете: «Бильжо идиот, так может рисовать каждый», а другие искренне восхищаются. И узнавание бывает разным: кто-то улыбается, говорит добрые слова, а кто-то фамильярно зовет знакомое лицо выпить с ним водки. Так что все неоднозначно и является вопросом воспитания и такта. Пиетета перед медийными людьми у нас уже точно нет. Помню себя, оцепеневшего, когда на Тверской увидел гениального Ростислава Яновича Пятта. Я даже глазами боялся с ним встретиться, чтобы не доставить неудобство ненароком.

– *А когда вас ругают, вы не испытываете комплекса?*

– Нет, точно знаю, что так рисовать может не каждый. Даже выпускник института им. Сурикова. Когда мы делали череду мультфильмов, полгода учили девушку, окончившую Строгановское училище, так рисовать. В моем стиле графики. Это мое, узнаваемое ноу-хау. Не случайно признанные мэтры, академики графического дизайна меня признали, и я провожу мастер-классы, учу людей рисовать. Ну и конечно, другими стилями я тоже владею.

– *Ваш Петрович, хоть и являлся изначально среднестатистическим гражданином, давно стал фигурой культовой, именем нарицательным. Как считаете, такой обычный обыватель может как-то влиять на судьбу своей страны?*

– По крайней мере он может делать попытки. Лично я человек равнодушный. Не могу спокойно смотреть на фальшь, ложь, несправедливость, которая творится вокруг. Не важно, в целом в стране или рядом с моим подъездом. Считаю своим долгом вмешиваться, а не отсиживаться в сторонке. Это и заставляет меня совершать какие-то поступки. Быть может, если бы каждый у нас был бы настолько равнодушным, кардинальные изменения в стране не заставили бы себя долго ждать.

Беседовала
Елена Грибкова



Адресная рассылка журнала «Почта России»

- Администрация Президента Российской Федерации
- Полномочные представители Президента в федеральных округах
- Правительство Российской Федерации
- Совет Федерации Федерального Собрания РФ
- Государственная дума Федерального Собрания РФ
- Министерство связи и массовых коммуникаций РФ
- Федеральное агентство связи
- Министерство здравоохранения и социального развития РФ
- Министерство культуры РФ
- Министерство образования и науки РФ
- Федеральное агентство по образованию
- Министерство природных ресурсов и экологии РФ
- Министерство промышленности и торговли РФ
- Министерство регионального развития РФ
- Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций
- Министерство сельского хозяйства РФ
- Министерство спорта, туризма и молодежной политики РФ
- Министерство транспорта РФ
- Министерство финансов РФ
- Министерство экономического развития РФ
- Федеральное агентство по управлению федеральным имуществом
- Министерство энергетики РФ
- Министерство внутренних дел РФ
- Министерство РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий
- Министерство иностранных дел РФ
- Министерство обороны РФ
- Министерство юстиции РФ
- Федеральная антимонопольная служба
- Федеральная таможенная служба
- Федеральная служба по тарифам
- Федеральная служба по финансовому мониторингу
- Федеральное космическое агентство
- Государственная фельдъегерская служба РФ
- Служба внешней разведки РФ
- Федеральная служба безопасности РФ
- Федеральная служба РФ по контролю за оборотом наркотиков
- Федеральная служба охраны РФ
- Управление делами Президента РФ
- Генеральная прокуратура РФ
- Счетная палата РФ
- Центральный музей связи им. Попова
- Совет ветеранов труда и Великой Отечественной войны Минсвязи России
- Всемирный почтовый союз
- Региональное содружество в области связи
- Государственная корпорация «Банк развития и внешнеэкономической деятельности (Внешэкономбанк)»

